

Утверждаю
 Начальник Управления культуры
 Администрации Оконешниковского
 муниципального района Омской области
 _____ А.И. Краснопольский
 « 25 » _____ 01 _____ 2019 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном казённом учреждении культуры «Оконешниковская межпоселенческая библиотечная система» (МКУК ОМБС) в 2017 году на 2019 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.1.	Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации о деятельности МКУК ОМБС на общедоступных информационных	Обеспечение размещения информации о деятельности МКУК ОМБС на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в муниципальных библиотеках, на официальном сайте в информационно	В течение года	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотечная система», Кравченко Е.Н., заведующая	В связи с тем, что с 1 марта 2019 г. уволился библиотекарь, отвечающий за размещение информации на общедоступны	В течение периода

	ресурсах	<p>телекоммуникационной сети «Интернет».</p> <p>Размещенную информацию подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20.02. 2015 года № 277).</p>		методическим отделом МКУК ОмБС	<p>х ресурсах: на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» а, новый специалист принят 12.08.2019 г. наполняемость сайта возобновилась.</p> <p>Информация, размещаемая на сайте доработана, по наполняемости проверяется и отслеживается. Обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации</p>	
--	----------	---	--	--------------------------------	--	--

					размещаемой на официальном сайте. Наблюдается отсутствие негативных сведений (жалоб, замечаний) от пользователей интернет – сайта.	
1.2.	Наличие недостатков по наполнению информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».	Обеспечение на официальном сайте наличия функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Устранение недостатков по удобству пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств).	Первое полугодие	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотечная система»	Для удобства пользователей и для обратной связи с пользователями на официальном сайте созданы и действуют услуги «Свяжитесь с нами» и «Продлить книгу – онлайн». Для молодежи В ЦДБ создана	В течение периода

					зона Wi-Fi.	
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
2.1.	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в библиотеках-филиалах МКУК ОмБС	Обеспечение комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны ожидания; -санитарное состояние помещений; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.). Продолжить мероприятия, направленные на проведение ремонтных работ, укрепление материально-технической базы.	В течение года	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотека система, Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК ОмБС	Создаются комфортные условия для предоставления услуг: поддерживается санитарное состояние помещений. Регулярно обновляется внутреннее оформление помещений учреждений культуры, информационные стенды: ежемесячный план работы, реклама, объявления, фотографии творческих объединений. Для пользователей	В течение периода

					доступна услуга бронирования изданий по телефону, электронной почте.	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых муниципальными библиотеками. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	Предоставление льготных условий отдельным группам пользователей на стоимость дополнительных услуг, предусмотренных в положении о порядке и условиях оказания платных услуг МКУК ОмбС	В течение года	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотека система»	На основании Приказа №23 от 30.06.2019 г. О временной приостановке предоставления дополнительных платных услуг в учреждениях МКУК ОмбС временно приостановлено предоставление дополнительных платных услуг в учреждениях МКУК ОмбС	С 30.06.2019 г.

					до принятия Постановления Правительства РФ «об утверждении перечня платных услуг, оказываемых государственными и муниципальными библиотеками.	
2.3	Наличие недостатков по удобству пользования электронными сервисами	Создание на официальном сайте МКУК ОмбС дополнительных подразделов: возможность продления книг пользователей из фондов библиотек-филиалов МКУК ОмбС, запись пользователей в библиотеки в режиме on-line	В течение года	Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК ОмбС	На официальном сайте создана регистрационная карточка читателя On-Line запись в библиотеку. Создан подраздел «Свяжитесь с нами». (Можно отправить онлайн вопрос библиотекарю)	Август 2019г.
2.4	Транспортная и пешая	Обслуживание малонаселённых	Весь период	Кравченко Е.Н.,	В I –II кв. 2019	Запланир

	доступность организации культуры	отдаленных населенных пунктов Оконешниковского муниципального района увеличить на 2 населенных пункта в 2019 году		заведующая методическим отделом МКУК ОМБС	г. проводился анализ и опрос населения о создании пунктов выдачи в д. Андреевка и Николаевка.	овано в III кв. 2019 г.
2.5	Наличие недостатков по удобству графика работы библиотек-филиалов МКУК ОМБС	Пересмотреть график работы библиотек-филиалов МКУК ОМБС	Первое полугодие	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотечная система»	С 1 апреля 2019 года утвержден режим работы сельских библиотек - филиалов.	01.04.2019 г.
2.6	Наличие недостатков по удобству пользования электронным каталогом OPAC – Global МКУК ОМБС	Проведение уроков-практикумов, онлайн-консультаций по пользованию электронным каталогом OPAC – Global МКУК ОМБС	Весь период	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотечная система, Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК ОМБС	В октябре 2019 г. в МЦБ пройдет семинар - практикум для библиотекарей, на котором будет проведена консультация по работе в OPAC – Global МКУК ОМБС.	Октябрь 2019 г.
III. Доступность услуг для инвалидов						

3.1.	Территории, прилегающие к муниципальным библиотекам и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территории, прилегающих к МЦБ, ЦДБ, библиотекам – филиалам и их помещений с учетом доступности инвалидов: - наличие свободного доступа к пандусу; - наличие поручней; - наличие доступных условий для посещения и получения услуг для лиц ОВЗ согласно требованиям.	В течение года	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпоселенческая библиотечная система»	13.08.2019 г. было передано Ходатайство Начальнику Управления культуры Краснопольскому А.И. о выделении денежных средств на устранение нарушений требований пожарной безопасности в зданиях МКУК ОМБС и законодательстве о защите инвалидов в МЦБ и ЦДБ.	
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников						
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала МКУК ОМБС	Продолжить работу, направленную на обучение работников МКУК ОМБС библиотечному этикету с получателем услуг при их непосредственном обращении в	Весь период	Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК ОМБС	Продолжена работа, направленная на обучение этикету работников	Октябрь 2019 г.

		муниципальные библиотеки и при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, электронные сервисы)			МКУК ОмБС. В Октябре 2019 г. в МЦБ пройдет семинар на тему «Библиотечный этикет».	
4.2	Фамилия, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения, структурных подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждений МКУК ОмБС	Разработать на сайте МКУК ОмБС раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Первое полугодие	Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК ОмБС	На сайте МКУК ОмБС на главной странице размещена информация с именами, отчествами, должностями руководящего состава учреждения и структурных подразделений. Информация обновлена 26.08.2019 г.	Май 2019 г.

Август
2019 г.

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

5.1.	Наличие недостатков уровня удовлетворенности качеством услуг в МКУК Омбс	Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг. При необходимости организации анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицита условий оказания услуг	1 раз в квартал	Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК Омбс	В целях мониторинга качества оказания услуг для удобства пользователей на официальном сайте размещена форма обратной связи - «Свяжитесь с нами» и форма опроса о качестве предоставляемых услуг. Жалоб и замечаний не выявлено.	В течение периода.
5.2.	Наличие на официальном сайте плана по улучшению качества работы МКУК	Разместить на официальном сайте план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	Первое полугодие	Егорова Н.Д., директор МКУК «Оконешниковская межпосе-	В августе 2019 г. на официальном сайте	Август 2019 г.

	ОМБС	условий оказания услуг в МКУК ОМБС на 2019 год.		ленческая библиотечная система»	размещен план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК ОМБС на 2019 год.	
5.3.	Наличие на официальном сайте информации о новых изданиях, поступивших в библиотеки МКУК ОМБС.	Своевременно пополнять раздел «Новые поступления» на официальном сайте МКУК ОМБС	Весь период	Кравченко Е.Н., заведующая методическим отделом МКУК ОМБС	На сайте размещен раздел «Новые поступления», который обновляется списками вновь поступивших изданий. На странице размещён список новых поступлений за I кв. 2019 г.	Август 2019 г.

