

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ

ШЕРБАКУЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

по независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области

« 16 » декабря 2020 г. № \_\_\_\_\_

«Об утверждении Отчета по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области за 2020 год»

Общественный Совет по независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Шербакульского муниципального района Омской области рассмотрел вопрос «Об утверждении Отчета по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области за 2020 год»

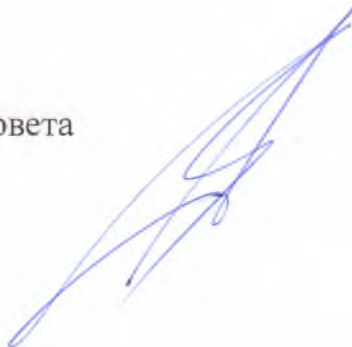
РЕШИЛ:

1. Утвердить Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная

система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области за 2020 год (Приложение № 1)

2. Разместить Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области за 2020 год на сайте Администрации Шербакульского муниципального района Омской области, личном кабинете уполномоченного органа на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), на сайте Комитета культуры Шербакульского муниципального района Омской, МБУК Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области.

Председатель общественного Совета



А.И. Тебенко

# Приложение 1

## Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Шербакульская централизованная библиотечная система имени Роберта Ивановича Рождественского» Шербакульского муниципального района Омской области

за 2020 год

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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Недостаточная информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте	Обеспечить на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё; - раздел «Часто задаваемые вопросы»	01.03.2020 г.	Кошман Светлана Викторовна, директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»	- На сайте и на информационных стендах размещена полная информация о деятельности учреждения. - Размещена анкета для опроса граждан, создан раздел «Часто задаваемые вопросы». - В техническом плане сайт удобен для использования всеми категориями населения. По содержанию сайт	28.02.2020 г.

				наполняется актуальной информацией по мере ее поступления.	
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Недостаточная организация комфортных условий пребывания в учреждении	<p>Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- активизировать работу по укреплению материально-технической базы;</li> <li>- обновление книжного фонда</li> <li>- возможность получения услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте учреждения, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	В течение года	<p>Кошман Светлана Викторовна, директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»</p>	<p>- Санитарное состояние помещений организаций в хорошем состоянии (чистота помещений, наличие мыла, воды, и пр.)</p> <p>- В учреждении сделан ремонт, заменены лампы на светодиодные.</p> <p>- Книжный фонд обновляется в течение года. На сайте библиотеки в разделе «Книжные новинки» по мере поступления и обработки новой литературы размещается информация о новинках (название издания, аннотация)</p> <p>- Пользователи имеют возможность записаться на получение услуги по</p>	15.12.2020 г.



				с телефону с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Территория, прилегающая к учреждению, с учетом доступности для инвалидов: и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территорий, прилегающих к учреждению, и помещений учреждения, с учетом доступности для инвалидов: - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - наличием кнопки вызова	В течение года	Кошман Светлана Викторовна, директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»	Составлена смета	15.12.2020 г.
Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно - точечным шрифтом Брайля; - возможность	В течение года	Кошман Светлана Викторовна, директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»	- в учреждении для инвалидов размещена мемосхема, выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне. - для инвалидов по слуху и зрению, в библиотеку приобретены аудиокниги.	15.12.2020 г.

	предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Не в полном объеме удовлетворительные отзывы получателей услуг при общении с работниками культуры	Продолжить обучения учреждения доброжелательному вежливому общению с получателями услуг при их непосредственном обращении в организацию культуры и при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов); повышение квалификации работников	В течение года	Кошман Светлана Викторовна, директор МБУК «Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников. Отсутствие жалоб.  В учреждении имеется Кодекс профессиональной этики поведения работников.  Регулярная работа специалистов учреждения обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в библиотеку.	15.12.2020 г.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Не в полном объеме удовлетворенные получатели услуг	Провести мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей	01.11.2020 г.	Кошман Светлана Викторовна, директор МБУК	Анонимное анкетирование получателей услуг на	30.10.2020 г.

	<p>услуг. При необходимости провести анкетирование получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг. Разработать и реализовать план по повышению удовлетворенности качеством условий оказания услуг</p>		<p>«Шербакульская ЦБС им. Р.И. Рождественского»</p>	<p>сайте учреждения. Отсутствие жалоб.</p>	
--	---	--	---	--	--