

Отчёт за 2 полугодие 2022 года по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города
Екатеринбурга

МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга" на 2021 - 2023 г.г.
(наименование муниципального учреждения культуры, период на который сформирован план)

МО «город Екатеринбург»
(наименование муниципального образования)

№ 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 (число/месяц/год)*	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности*)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков (с полным описанием реализованных мер)*	фактический срок реализации (число/месяц/год, например: 31.12.2020)*
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации культуры						
1	99,4% получателей услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещениях библиотек	Организовать работу по поддержанию на должном уровне удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещениях библиотек МБУК МОБ	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Разработана и внедрена система контроля качества информации (открытость, полнота, доступность), размещаемой на стендах в библиотеках МБУК МОБ	01.07.2022
2	99,4% получателей услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на её официальном сайте	Организовать работу по поддержанию на должном уровне удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБУК МОБ, размещённой на официальном сайте МБУК МОБ	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Разработана и внедрена система контроля качества информации (открытость, полнота, доступность), размещаемой на официальном сайте МБУК МОБ	01.07.2022

3	Наличие замечаний получателей услуг к уровню информирования о библиотеках МБУК МОБ, проводимых мероприятиях и проектах	Увеличить количество информационных материалов о проводимых мероприятиях и проектах на площадках интернет-представительств библиотек МБУК МОБ (официальный сайт, группы в социальных сетях), электронных СМИ и каналах индивидуального оповещения пользователей	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	На 5% увеличено количество информационных материалов о проводимых мероприятиях и проектах на площадках интернет-представительств библиотек МБУК МОБ (официальный сайт, группы в социальных сетях), электронных СМИ и каналах индивидуального оповещения пользователей	30.11.2021
II. Комфортность условий предоставления услуг						
4	Наличие замечаний к уровню комфортности условий предоставления услуг в библиотеках МБУК МОБ, в частности отсутствием свободного доступа к фондам для самостоятельного выбора книг	Обеспечить свободный доступ к фондам библиотек МБУК МОБ для самостоятельного выбора книг после снятия ограничительных мер с целью недопущения распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Обеспечен свободный доступ к фондам библиотек МБУК МОБ	20.07.2022
5	96,4% получателей услуг удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в МБУК МОБ	Организовать работу по поддержанию на должном уровне удовлетворённости получателей комфортностью условий предоставления услуг в библиотеках МБУК МОБ	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Повышен уровень комфортности предоставления услуг в МБУК МОБ за счёт модернизации деятельности библиотеки №40 (ул. Старых большевиков, 18)	10.03.2022
III. Доступность услуг для инвалидов						
6	Недостаточное оснащение входных групп библиотек МБУК МОБ пандусами (подъемными платформами) с учетом доступности инвалидов	Повысить уровень оснащения входных групп за счёт установки пандуса в библиотеке №40 по адресу ул. Старых большевиков, 18.	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Библиотека №40 по адресу ул. Старых большевиков, 18 оснащена пандусом с учётом доступности для инвалидов	30.11.2021

7	Недостаточный объем информации, продублированной знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Оснастить 5 библиотек МБУК МОБ информационными табличками выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (название библиотеки, расписание работы)	21.12.2022	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Информационными табличками выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля оснащено 5 библиотек: Библиотека № 3 (ул. Шмидта, 78) Библиотека № 4 (ул. Бардина, д. 19) Библиотека № 18 (ул. Менделеева, 17) Библиотека № 20 (ул. Новгородцевой, 17) Библиотека № 22 (пер. Переходный, 2а)	26.04.2022
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
8	Наличие замечаний получателей услуг на недостаточность доброжелательности и вежливости сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в учреждение культуры.	Провести работу по организации в МБУК МОБ мероприятий по обучению сотрудников основам конфликтологии и деловой этики.	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Для сотрудников МБУК МОБ проведен цикл занятий по основам конфликтологии и деловой этики в соответствии со стратификацией специалистов (начинающие сотрудники, стажисты)	30.07.2021
9	99,9% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Организовать работу по поддержанию на должном уровне удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников МБУК МОБ при использовании дистанционных форм взаимодействия.	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Для сотрудников МБУК МОБ проведен цикл занятий по основам конфликтологии и деловой этики в соответствии со стратификацией специалистов (начинающие сотрудники, стажисты)	30.07.2022
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
10	100% получателей услуг готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Организовать работу по поддержанию на должном уровне количества получателей услуг, готовых рекомендовать библиотеки МБУК МОБ родственникам и знакомым	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Внедрена система мониторинга удовлетворенности пользователей библиотек качеством библиотечных услуг, оказываемых в МБУК МОБ, и система обратной связи с получателями услуг библиотеки.	01.08.2022

11	100% пользователей библиотек удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации	Организовать работу по поддержанию на должном уровне удовлетворенность пользователей библиотек условиями оказания услуг в МБУК МОБ	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Внедрена система мониторинга удовлетворенности пользователей библиотек качеством услуг, оказываемых в МБУК МОБ, и система обратной связи с получателями услуг библиотеки.	01.08.2022
12	100% получателей услуг удовлетворены навигацией внутри библиотек МБУК МОБ	Организовать работу по поддержанию на должном уровне удовлетворенность получателей услуг состоянием навигации в библиотеках МБУК МОБ	31.12.2021	Краснова Елена Сергеевна директор МБУК МОБ	Внедрена система мониторинга удовлетворенности пользователей библиотек качеством услуг, оказываемых в МБУК МОБ, и система обратной связи с получателями услуг библиотеки.	01.08.2022

* Отчет о реализованных мерах представляется 1 раз в полгода, следующего за годом проведения независимой оценки качества, до фактического выполнения всех мероприятий, предусмотренных планом (до 15 июня 2021 года, до 24 ноября 2021 года, далее – раз в полгода)

Директор МБУК "Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга"



Краснова Е.С.