УТВЕРЖДАЮ

Начальник МКУ «Управление культуры,

 молодежной политики и спорта ЛГО»

А.А. Абдукодирова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата)

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждением культуры
Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Централизованная библиотечная система»
на 2023 год

| **№ п/п** | **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры** | **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 учреждении культуры** |
| 1 | В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в частности:- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | сентябрь 2023 г. | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 2 | В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей- адрес сайта учредителя/учредителей- свидетельство о государственной регистрации- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей- адрес сайта учредителя/учредителей- свидетельство о государственной регистрации- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя | сентябрь 2023 г. | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 3 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры** |
| 4 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| 5 | В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов- сменные кресла-коляски- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Необходимо обеспечить следующие условия доступности:- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов- сменные кресла-коляски- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | 4 квартал 2023 г. | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 6 | В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:- 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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Необходимо обеспечить в организации следующие условия:- 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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 4 квартал 2023 г. | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 7 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (94%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| 8 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 9 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 10 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры** |
| 11 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 12 | Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (96%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |
| 13 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры | постоянно | Рязанцева Наталья Александровна-директор МБУК «Централизованная библиотечная система» |  |  |