**ОТЧЕТ**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждением культуры
Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека Дружненского сельского поселения Белореченского района»
за 2024 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) | 01.04.2024 | Шуляцкая М.М., руководитель | Разместили на информационных стендах в помещении библиотек и привели в соответствие информацию о деятельности библиотек, в частности:- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы библиотек (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 10.02.2024 |
| 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:- материально-техническое обеспечение предоставления услуг | Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:- материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 01.04.2024 | Шуляцкая М.М., руководитель | Разместили на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привели в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:- материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 10.01.2024 |
| **II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры** |
| 3 | В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:- комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью- наличие и доступность питьевой воды- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации | Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:- комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью- наличие и доступность питьевой воды- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации  | 01.07.2024 | Шуляцкая М.М., руководитель | В связи с отсутствием финансирования не смогли обеспечить комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью.Приобрели кулеры, чем обеспечили наличие и доступность питьевой воды.В разделе «Документы» - «Интернет приемная» любой посетитель может обратиться для подачи электронного обращения | Плановый срок реализации 20.12.2025 07.12.202310.01.2024 |
| 4 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры | постоянно | Шуляцкая М.М., руководитель | Для сохранения и повышения уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры выполнили мероприятия:- приобрели кулеры, чем обеспечили наличие и доступность питьевой воды. | 10.01.2024 |
| **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:- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы- сменные кресла-коляски- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Необходимо обеспечить следующие условия доступности:- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы- сменные кресла-коляски- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | 01.12.2024 | Шуляцкая М.М., руководитель | В связи с отсутствием финансирования не смогли обеспечить следующие условия доступности- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы- сменные кресла-коляски- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Плановый срок реализации 20.12.2025  |
| 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) | 01.12.2024 | Шуляцкая М.М., руководитель | В связи с отсутствием финансирования не смогли обеспечить следующие условия:- 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)Приобретена таблица с режимом работы организации с дублированием для инвалидов по слуху и зрению выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля | Плановый срок реализации 20.12.2025  15.09.2021 |
| 7 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (89%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов | постоянно | Шуляцкая М.М., руководитель | В целях повышения текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов выполнены мероприятия:- установлена вывеска с режимом работы организации с дублированием для инвалидов по слуху и зрению выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля.- предоставлено парковочное место для инвалидов;- сайт оснащен альтернативной версией для инвалидов по зрению;- работниками пройдены курсы по повышению квалификации по программе «Организация доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждениях социальной сферы» - 2 человека. | 15.09.202110.01.202417.08.2021 |
| **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 | Шуляцкая М.М., руководитель | В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры проведены мероприятия:- с работниками организации проведена разъяснительная работа на общих собраниях, в личных беседах по повышению уровня удовлетворенности и вежливости работников организации культуры  | 15.12.2024 |
| 9 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, составила менее 100% (98%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | постоянно | Шуляцкая М.М., руководитель | В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры проведены мероприятия:- с работниками организации проводится разъяснительная работа на общих собраниях, в личных беседах по повышению уровня удовлетворенности и вежливости работников организации культуры  | 15.12.2024 |
| 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% (99%) | 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 | Шуляцкая М.М., руководитель | В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры проведены мероприятия:- с работниками организации проведена разъяснительная работа на общих собраниях, в личных беседах по повышению уровня удовлетворенности и вежливости работников организации культуры | 15.12.2024 |
| **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 | Шуляцкая М.М., руководитель | В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры проведены мероприятия:- с работниками организации проведена разъяснительная работа на общих собраниях, в личных беседах по повышению уровня удовлетворенности и вежливости работников организации культуры | 15.12.2024  |
| 12 | Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (99%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры | постоянно | Шуляцкая М.М., руководитель | При составлении графика работы библиотеки учитывались интересы и пожелания населения, т.к. график работы должен быть приемлемым для жителей и строиться таким образом, чтобы пользователям было удобно посещать библиотеку. | 15.12.2024 |
| 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 | Шуляцкая М.М., руководитель | В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры проведены мероприятия:-разместили на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привели в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.Приобрели кулеры, чем обеспечили наличие и доступность питьевой воды.В разделе «Документы» - «Интернет приемная» любой посетитель может обратиться для подачи электронного обращения. | 15.12.202407.12.202310.01.2024 |

Руководитель МБУ «Библиотека Дружненского сельского поселения Белореченского района» М.М. Шуляцкая