

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества
услуг оказания услуг учреждением культуры

Муниципальное бюджетное учреждение «Библиотека Друженского 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
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры						
1	В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в частности: - о результатах независимой оценки качества услуги 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 информационном стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - о результатах независимой оценки качества услуги 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 информационном 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 требованим приказа	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	10.01.2024

№ 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
4	Удовлетворенность комфортомностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности комфортомностью предоставления услуг организацией культуры	постоянно	Шуляпкая М.М., руководитель	Для сохранения и повышения уровня удовлетворенности комфортомностью 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	Шуляпкая 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:	Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	01.12.2024	Шуляпкая М.М., руководитель	В связи с отсутствием финансирования не смогли обеспечить следующие условия:	Плановый срок реализации 20.12.2025

№ 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
	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 			<ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) 	15.09.2021
7	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (89%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов	постоянно	Шуляккая М.М., руководитель	<ul style="list-style-type: none"> 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 	15.09.2021

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
					Зрению выполненная рельефно-точечным шрифтом Брайля. - Предоставлено парковочное место для инвалидов; - сайт оснащен альтернативной версией для инвалидов по зрению; - работниками проведены курсы по повышению квалификации по программе «Организация доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в учреждениях социальной сферы» - 2 человека.	
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	Шульцкая М.М., руководитель	В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и	15.12.2024

№ 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, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
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	15.12.2024
					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	

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятий 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
10	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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 (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	постоянно	Щуляккая М.М., руководитель	В целях сохранения и повышения текущего уровня удовлетворенности доброжелательностью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры проведены мероприятия:	15.12.2024

№ 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
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	15.12.2024

№ 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
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	15.12.2024

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятий 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
					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.	07.12.2023 10.01.2024

Руководитель МБУ «Библиотека Друженского сельского поселения Белореченского района»



Handwritten signature in blue ink.

М.М. Шуляцкая