

ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА, И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Краевое государственное бюджетное учреждение «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»

наименование учреждения

2020-2022 годы
плановый период

| № | Наименование контрольного показателя | Максимально возможное значение показателя | Фактическая действующая оценка учреждения в ходе НОК | Устранение выявленных в ходе НОК недочетов | | Повышение качества работы в указанном направлении | | |
|------|---|---|--|--|------------------|---|------------------|---|
| | | | | Плановые мероприятия | Сроки реализации | Плановые мероприятия | Сроки реализации | Ожидаемые результаты, контрольные события |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры | | 98 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | - | Размещение и обновление информации о библиотеке и проводимых мероприятиях на сайте учреждения, официальных страницах в социальных сетях библиотеки и в стенах библиотеки. Ответственный - отдел по связям с общественностью и проектной деятельности | 2020-2022 гг. | 1. Обеспечение пользователей ориентирующей информацией о библиотеке, номенклатуре услуг, условиях их предоставления. 2. Рост основных показателей: кол-во читателей, посещений, книговыдачи. |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | 98 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | - | Актуализация информации на официальном сайте библиотеки. Ответственный – Маркова М.В. – главный специалист | 2020-2022 гг. | 1. Размещение актуальной информации. 2. Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг |

| | | | | | | | | |
|------|--|--|-----|--|---|---|-----------------|---|
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | | 100 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | - | На сайте функционируют раздел виртуальной справочной службы «Спроси библиотекаря» и «Обратная связь» | 2020-2022 гг. | Обеспечение взаимодействия с получателями услуг, улучшение качества предоставляемых услуг |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | | 96 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | - | Разработать план мероприятий по улучшению рекламной деятельности с целью выявления наиболее эффективных форм и методов распространения информации о мероприятиях библиотеки. Ответственный - отдел по связям с общественностью и проектной деятельности | Февраль 2020 г. | Разработка и внедрение комплекса мер, направленных на улучшение информационной насыщенности |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг | | 88 | Мероприятие исполнено в июне 2019 года <i>Услуги по продлению и бронированию книг в режиме онлайн осуществляются с июня 2019 г.</i> | - | Разработать информационно-раздаточный материал с целью распространения рекламы услуг по продлению и бронированию книг в режиме онлайн. Ответственный - отдел по связям с общественностью и проектной деятельности | Февраль 2020 г. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | | 80 | | | Обеспечить зону Wi-Fi. Ответственный – Артамонова Е. С., заведующая отделом информационных технологий | Февраль 2020 г. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий | | 96 | | | 1. Разместить информацию об услугах по продлению и | Февраль 2020 г. | Увеличение доли получателей услуг, удовлетворённых |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--|----|--|---------------|--|---------------|---|
| | предоставления услуг | | | | | бронированию книг в режиме онлайн на официальных страницах библиотеки в социальных сетях. Ответственный – Абрамян Л. А., заведующая отделом по работе с молодёжью | | комфортностью условий предоставления услуг |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов | | 71 | | | Продолжить работу согласно перспективного плана мероприятий, направленных на повышение доступа людей с ограниченными возможностями здоровья к произведениям культуры, к образовательным и информационным ресурсам в доступных для каждого форматах. Ответственный – Нечаева О.П., заместитель директора | 2020-2022 гг. | 1. Создание обстановки безопасного и комфортного пребывания пользователей с ограниченными возможностями здоровья в библиотеке |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов" | | 60 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | На территории библиотеки подготовлены и размечены в соответствии с требованиями законодательства два парковочных места для транспорта, перевозящего лиц с ограниченными возможностями здоровья. Обновление разметки на асфальте по мере необходимости. Ответственный – Газзаев П.Д., главный инженер | 2020-2022 гг. | Соответствие территории и помещений библиотеки потребностям пользователей |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам | | 60 | Приобретение и создание книг, аудио-, видеопродукции для | 2020-2022 гг. | Продолжить работы по обеспечению беспрепятственного | 2020-2022 гг. | Создание комфортных условий и доступности |

| | | | | | | | | |
|-----|---|--|----|---|---------------|---|---------------|---|
| | получать услуги наравне с другими" | | | слабослышащих и слабовидящих (подпрограмма «Доступная среда в Камчатском крае»). Ответственный – отдел социальной работы | | доступа инвалидов к учреждению и услугам Ответственный – Нечаева О.П., заместитель директора | | получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | 98 | Продолжить обучение сотрудников качественному обслуживанию инвалидов | 2020-2022 гг. | Увеличить число мероприятий, проводимых с детьми-инвалидами. Ответственный – Гарафутдинова Р. Н, заведующая отделом социальной работы | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации | | 99 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников). Ответственный – Логанова Т. В., начальник отдела кадров | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | | 99 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Регулярная работа дежурных администраторов и работников контроля, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в библиотеку | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в | | 99 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ответственный – Логанова Т. В., начальник | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |

| | | | | | | | | |
|-----|---|--|----|--|--|---|---------------|--|
| | организацию | | | | | отдела кадров | | |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия | | 99 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ответственный – Логанова Т. В., начальник отдела кадров | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 5. | Удовлетворённость условиями оказания услуг | | 99 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (ежегодно). Ответственный – Побережная Н. А, заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)" | | 99 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, предоставляемых библиотекой (ежегодно). Ответственный – Побережная Н. А, заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации" | | 98 | Мероприятий по устранению недостатков не требуется | | Проводить мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг (ежегодно). Ответственный – Побережная Н. А, заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности | 2020-2022 гг. | Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
| 5.3 | Доля получателей услуг, | | 99 | Мероприятий по | | Проводить мониторинг | 2020-2022 | Увеличение числа |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|-------------------------------------|--|---|-----|---|
| | удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" | | | устранению недостатков не требуется | | удовлетворённости качеством предоставляемых услуг (ежегодно). Ответственный – Побережная Н. А, заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности | гг. | пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания |
|--|---|--|--|-------------------------------------|--|---|-----|---|