

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

2019 год
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.	Доступность и открытость информации об учреждении:	47	34	Мероприятие исполнено в 2018 г.	-	Размещение и обновление информации о библиотеке и проводимых мероприятиях на сайте учреждения и в стенах библиотеки. Ответственный - отдел по связям с общественностью и проектной деятельности	в течение года	1. Обеспечение пользователей ориентирующей информацией о библиотеке, номенклатуре услуг, условиях их предоставления. 2. Рост основных показателей: кол-во читателей, посещений, книговыдачи.
1.1.	Актуальность информации об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях http://bus.gov.ru/	7	7	Мероприятие исполнено в 2017 г.	-	Своевременное размещение информации об учреждении на официальном сайте http://bus.gov.ru/ . Ответственное лицо по размещению информации – Трачук Е.А., ведущий бухгалтер.	Январь-март	1. Размещение актуальной информации. 2. Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг

1.2.	Соответствие официального сайта учреждения требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 года № 277:	40	27	Мероприятие исполнено в 2017 г.	-			
1.2.1	Наличие общей информации (в соответствии с пунктом 8.1. приказа)			Мероприятие исполнено в 2017 г.	-	Актуализация информации на официальном сайте библиотеки. Ответственный – Маркова М.В. – главный специалист	январь-март	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг
1.2.2	Наличие информация о деятельности учреждения культуры (в соответствии с пунктом 8.2. приказа)			Мероприятие исполнено в 2017 г.	-	1. Подготовить информацию о выполнении государственного задания и отчет о результатах деятельности библиотеки за 2018 г., разместить на официальном сайте библиотеки. Ответственный – Васильева Татьяна Николаевна, заместитель директора	январь-март	Повышение информированности пользователей о библиотеке
1.2.3	Наличие иной информации (в соответствии с пунктом 8.3.)			Мероприятие исполнено в 2017 г.	-	Ежемесячный мониторинг контрольных мероприятий по размещению и актуализации информации.	январь	Повышение информированности пользователей
1.3.	Наличие в учреждении специалиста (ов), ответственного (ых) за информационное обеспечение деятельности учреждения	Дополнительный критерий – мероприятий по устранению недостатков не требуется				В связи с кадровыми изменениями внести корректировки в приказ о назначении ответственных лиц и распределении обязанностей по размещению и обновлению информации о библиотеке и проводимых мероприятиях.	март	Разработка и внедрение комплекса мер, направленных на улучшение информационной насыщенности

1.4.	Наличие утвержденного локальным нормативно-правовым актом Положения об официальном сайте учреждения		Мониторинг и внесение необходимых изменений в утвержденное Положение об официальном сайте библиотеки.	февраль - март	Разработанное положение об официальном сайте библиотеки
1.5.	Наличие официальных групп в социальных сетях (охват не менее трех социальных сетей)		https://vk.com/kkamlib (1439 подписчиков) https://www.facebook.com/kkamlib/ (273 подписчика) https://www.instagram.com/kamlib/ (1173 подписчика)	на дату подготовки плана	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг
1.6.	Актуальность информации в официальных группах учреждений в социальных сетях (не менее уникальных 5 информационных сообщений и не менее 5 публикаций, связанных со сферой деятельности учреждения в месяц)		1. Ежемесячно проводить мониторинг актуальности информации в официальных группах в социальных сетях. Ответственный – Абрамян Л.А. – заведующая отделом по работе с молодежью	в течение года	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг
1.7.	Наличие положительной динамики численности аудитории подписчиков официальных групп учреждения в социальных сетях		Ежемесячно проводить мониторинг положительной динамики численности аудитории подписчиков официальных групп учреждения в социальных сетях. Ответственный – Абрамян Л.А. – заведующая отделом по работе с молодежью	в течение года	1. Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг
1.8.	Охват аудитории в социальных сетях:		1. Внести необходимые корректировки в план мероприятий по увеличению аудитории имеющихся групп и по созданию групп в иных социальных сетях. Ответственный – Абрамян	январь	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг

			Л.А., заведующая отделом по работе с молодежью		
1.8.1	Превышение суммарной численности аудитории подписчиков официальных групп учреждения в социальных сетях показателя в 500 подписчиков		-	-	Мониторинг динамики численности аудитории.
1.8.2	Превышение суммарной численности аудитории подписчиков официальных групп учреждения в социальных сетях показателя в 1000 подписчиков		-	-	Мониторинг динамики численности аудитории.
1.8.3	Превышение суммарной численности аудитории подписчиков официальных групп учреждения в социальных сетях показателя в 1500 подписчиков		-	-	Мониторинг динамики численности аудитории.
1.9.	Распространение пресс-релизов о предстоящих мероприятиях учреждения через Пресс-центр Министерства культуры (через форму обратной связи на Едином информационном портале культуры Камчатского края): не менее 5 информационных поводов в месяц		1. Ежемесячный контроль за выполнением среднемесячного планового показателя по количеству размещенных информационных сообщений. Ответственный – Побережная Н.А., заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности	в течение года	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг
1.10.	Размещение статей о деятельности учреждения (научно-исследовательских, отчетных о крупных мероприятиях, имиджевых о выдающихся работниках или коллективах и т.п.) на Едином информационном		1. Разработать план и назначить ответственных лиц за подготовку статей о деятельности учреждения на едином информационном портале культуры Камчатского края (не менее 1 в	январь	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг

	портале культуры Камчатского края: не менее 1 в квартал					квартал). Ответственный – Побережная Н.А., заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности					
1.11.	Своевременное предоставление информации для включения анонсов мероприятий учреждения в Единую афишу (для учреждений, расположенных в Петропавловск-Камчатском городском округе)								Мониторинг своевременного предоставления информации для включения анонсов мероприятий учреждения в Единую афишу. Ответственный – Побережная Н.А., заведующая отделом по связям с общественностью и проектной деятельности	январь	Повышение открытости и доступности информации о библиотеке, улучшение качества оказания услуг
1.12.	Наличие публикаций о деятельности учреждения в средствах массовой информации городского округа «поселок Палана» (для учреждений, расположенных в городском округе «поселок Палана»): не менее 1 публикации в квартал								-	-	-
2.	Доступность услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья:	-	-	-	-	1. Внести необходимые изменения в перспективный план 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	январь	1. Создание обстановки безопасного и комфортного пребывания пользователей с ограниченными возможностями здоровья в библиотеке			

						директора		
2.1.	Наличие на территории учреждения специальных парковочных мест для транспорта, перевозящего лиц с ограниченными возможностями здоровья	-	-	-	-	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	В течение года	Соответствие территории и помещений библиотеки потребностям пользователей
2.2.	Наличие в учреждении специальных устройств для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	-	-	-	-	1. Приобретение книг, аудио-, видеопроодукции для слабослышащих граждан и инвалидов по зрению (подпрограмма «Доступная среда в Камчатском крае»). Ответственный – отдел социальной работы	1 квартал	Организация комфортных условий и доступность получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья
2.3.	Наличие в учреждении сопровождающего персонала (обязанности которого утверждены локальным приказом и который регулярно проходит повышение квалификации по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья) и/или возможность самостоятельного передвижения по территории организации	-	-	-	-	1. Разработать план повышения квалификации сотрудников отдела социальной работы. Ответственный – Гарафутдинова Р.Н., заведующая отделом социальной работы	1 квартал	1. Создание комфортных условий для пользования библиотекой людьми с ограниченными возможностями здоровья
2.4.	Компетентность работы персонала учреждения с посетителями-инвалидами	-	-	-	-	1. Обучение сотрудников отдела социальной работы	в течение года	Получение образования нужного уровня или

	(не менее одного сотрудника, обученного по программам повышения квалификации по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья)					обслуживанию людей с ограниченными возможностями здоровья. 2. Участие в семинаре-практикуме по теме: «Взаимодействие специалистов при решении культурно-просветительских задач детей и взрослых с ОВЗ в учреждениях культуры и дополнительного образования» на базе Камчатского учебно-методического центра.	март	направленности для качественного выполнения своих трудовых обязанностей, новых знаний и опыта для оказания качественных эффективных библиотечных услуг
2.5.	Наличие в учреждении информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (1 – дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; 2 – адаптивность официального сайта учреждения для слабовидящих пользователей)	-	-	-	-	1. Продолжить работы по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам Ответственный – Нечаева О.П., заместитель директора	в течение года	Создание комфортных условий для слабовидящих пользователей
2.6.	Наличие специализированных мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья, проводимых на территории учреждения или в выездной	Дополнительный критерий – мероприятий по устранению недостатков не требуется				1. Разработать план мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья на территории библиотеки и в выездной форме. Ответственный –	январь	Увеличение числа пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания

	форме		Гарафутдинова Р.Н., заведующая отделом социальной работы		
--	-------	--	--	--	--