

ФОРМА ОТЧЕТА О МЕРОПРИЯТИЯХ, НАПРАВЛЕННЫХ НА УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА, И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»

наименование учреждения

2020 г.

отчетный период

№	Наименование контрольного показателя	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		Повышение качества работы в указанном направлении	
		Исполненные мероприятия	Достигнутый результат	Исполненные мероприятия	Достигнутый результат
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры:	Выявленных недостатков нет	-	Подготовлен и издан приказ по библиотеке о назначении лиц, ответственных за информационное обеспечение деятельности библиотеки в связи с кадровыми изменениями (приказ № 18 от 26.02.2018)	Пользователи обеспечены ориентирующей информацией о библиотеке, номенклатуре услуг, условиях их предоставления, проводимых мероприятиях.
2.	Комфортность условий предоставления услуг	Мероприятие исполнено в июне 2019 года	Услуги по продлению и заказу книг предоставлены читателям на сайте библиотеки	1. Продление книг онлайн https://www.kamlib.ru/services/prodlenie-sroka-polzovaniya-literaturoy/ 2. Заказ книг онлайн https://www.kamlib.ru/services/predvaritelnyy-zakaz-literatury/	Услуги по продлению и заказу книг предоставлены читателям на сайте библиотеки
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Мероприятие исполнено в январе 2020 г.	Обеспечена зона Wi-Fi		Обеспечены комфортные условия для предоставления услуг пользователям
3.	Доступность услуг для инвалидов	Выявленных недостатков нет		1. Актуализирован план мероприятий («дорожная карта»), направленных на устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг и	Созданы комфортные условия для пользования библиотекой людьми с ограниченными возможностями здоровья
3.2	Обеспечение в организации				

3.3	<p>условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов</p>			<p>повышение доступа людей с ограниченными возможностями здоровья к произведениям культуры, к образовательным информационным ресурсам в доступных для каждого форматах</p> <p>2. На территории библиотеки в соответствии с требованиями законодательства обновлена разметка 2 парковочных мест для транспорта, перевозящего лица с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>3. Приобретено и смонтировано противоскользящее покрытие на лестнице и крыльце центральной входной группы.</p> <p>4. Проведен первичный инструктаж контакта с пользователями с ОВЗ, в том числе по сопровождению их на объекте к месту предоставления услуги для 10 сотрудников, вторичный инструктаж для 11 сотрудников. Всего за 2020 год проинструктирован 21 чел.</p> <p>5. В 2020 году сотрудник отдела социальной работы прошел обучение по двум образовательным программам «Ресурсного института социальных технологий» (СПб): «Организация доступности объектов и услуг: экспертный подход (доступная среда)» и «Психолого-социальное сопровождение инвалидов на предприятии: организация доступности объектов и услуг».</p>	<p>Территория библиотеки соответствует требованиям законодательства</p> <p>Повышение профессионализма сотрудников библиотеки для качественного обслуживания посетителей - инвалидов</p>
-----	---	--	--	--	---

				<p>6. С 1 января по 30 декабря 2020 г. проведено 40 мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья (для детей – 11), их них 17 выездных (для детей – 11). Количество посещений – 738 чел. (детей – 580 чел.).</p> <p>7. Приобретено 155 аудиокниг для слабовидящих читателей на 47 флеш-картах, 35 книг шрифтом Брайля.</p> <p>8. В рамках проекта «Голоса камчатской книги» записано 5 аудиокниг краеведческой тематики для данной категории пользователей.</p>	Обеспечен доступ к информационным и образовательным ресурсам для лиц с ограниченными возможностями здоровья
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	Выявленных недостатков нет		Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ознакомлены 4 чел.	Увеличение числа пользователей, удовлетворённых качеством обслуживания
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	Выявленных недостатков нет		<p>Проведён ежегодный мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг</p> <p>Показатель удовлетворённости качеством предоставляемых услуг составил 94,4 %.</p> <p>https://www.kamlib.ru/upload/medialibrary/643/analiz-monitoringa-2020.pdf</p>	Увеличение числа пользователей, удовлетворённых качеством обслуживания