

УТВЕРЖДАЮ:
Председатель общественного совета
Ашени Александрова Л.В.

ПЛАН

По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019 год
Муниципального казенного учреждения «Оленекская централизованная библиотечная система»

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планируемый 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 организации					
1.1.	Недостаточный объем информации на информационном стенде учреждения	Разместить данные на информационном стенде учреждения, информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информацию: о результатах НОК и план по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК.	I квартал 2021 года	Директор Николаева Е.В.		
II	Открытость и доступность информации об организации культуры (на сайте учреждения)					
2.1.	Недостаточный объем информации на официальном сайте	Разместить на официальном сайте учреждения информацию бюджетной смете учреждения, результаты НОК и планы по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК, МТБ для оказания услуг, обеспечить наличие технической возможности выражения получателям услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), дополнить разделом «часто задаваемые вопросы»	I квартал 2021 года	Директор Николаева Е.В.		
III	Доступность услуг для инвалидов					

3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Оборудовать адаптированные поручни для людей с ОВЗ	II квартал 2021 года	Директор Николаева Е.В.		
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Организовать специальное обучение специалиста учреждения для работы с ОВЗ	III квартал 2021 года	Директор Николаева Е.В.		
3.3.	Отсутствие специальных автостоянок	Обеспечить выделение специальных автостоянок автотранспортных средств инвалидов	III квартал 2021 года	Директор Николаева Е.В.		

Проведение независимой оценки качества оказания услуг в 2019г.

С 21 октября 2014 года вступила в силу статья 36.1 Основ законодательства о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, устанавливающая порядок и механизмы проведения независимой оценки качества (НОК). По проведению НОК основная роль отведена общественным советам. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципальных библиотек, оценивались наличием информации на официальном сайте библиотеки и изучением мнения получателей услуг. В первом случае вся требуемая на сайте информация по показателям была размещена на сайте в указанный срок. Второй вариант выявления общественного мнения о качестве оказания услуг путем опроса через заполнение, сбор и подведение итога анкеты среди населения также был проведен в срок и показал неплохие результаты.

В 2 полугодии 2019 г. проведена независимая оценка качества оказания услуг муниципальных библиотек. Оценка эффективности и качества работы казенного муниципального учреждения «Оленекская ЦБС» установлена по системе индикаторов качества библиотечной услуги.

Выводы таковы:

- настоящее исследование рассматривало качество создания условий для оказания услуг учреждениями сферы культуры Оленекского района РС (Я) в количестве 2 единиц, которые должны были пройти НОК в 2019 году в соответствии с графиком. Согласно полученным данным результатов исследования перечень критериев с наименьшим и наивысшим показателем приведен в таблице МКУ «ОЦБС».

Наименование критерия с наивысшим показателем:

- открытость и доступность информации об организации культуры: средневзвешенная сумма показателей (наивысший показатель) – 87,8
- комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг – 95
- доступность услуг для инвалидов – 63,5
- доброжелательность, вежливость работников – 90
- удовлетворенность условиями оказания услуг – 92,5

Примечание: низкий показатель по данным критериям:

- 1) Доступность услуг для инвалидов не соответствует современным требованиям, МТБ, здания библиотек не отвечают требованиям, применимым с 01.07.2016г.
- 2) Открытость и доступность информации из-за отсутствия полной информации о деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах (стендах), размещение неполной информации на официальном сайте МКУ «ОЦБС».

Критерий:

- 1) Открытость и доступность информации об организации на информационном стенде.

Выявленная проблема:

Недостаточный объем информации на информационном стенде, на официальном сайте.

Предложения:

- 1) Разместить данные на информационном стенде учреждения: копии учредительных документов учреждения, бюджетной сметы, информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, информацию о результатах НОК и планы по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК.
- 2) Разместить на официальном сайте информацию о бюджетной смете учреждения, результаты НОК и результаты по устранению недостатков по итогам НОК, МТБ для оказания услуг, обеспечить наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг.

Отчет по итогам НОК условий оказания услуг муниципальных учреждений Оленекского района за 2019 год представлен ООО «Сигма-проф».