

План устранения замечаний по результатам проведения в 2019 году  
независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры,  
расположенных на территории Лодейнопольского муниципального района Ленинградской области

№ п/п	Наименование показателя с уровнем оценки менее 90 баллов	Итоговая оценка эксперта*	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Планоый срок реализации мероприятия (формат: число, месяц, год)	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1.1.	<p>МКУ «Лодейнопольская межпоселенческая центральная районная библиотека»</p> <p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</p>	80	<p>1. Назначение ответственного лица за соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. 2. Приведение в соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>	25.01.2020	Калинина И.А., заведующий отделом библиотечно-информационного обслуживания Центральной районной библиотеки

			<p>МКУ «Подейнопольская межпоселенческая центральная районная библиотека» есть активная группа в «ВКонтакте»</p>		<p>Калинина И.А., заведующий отделом библиотечно-информационного обслуживания Центральной районной библиотеки</p>
<p>1.3.</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>65,71</p>	<p>1. Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 100 % в связи проведением мероприятий по приведению в соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.</p>	<p>01.02.2020</p>	
<p>2.1.</p>	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;</p>	<p>80</p>	<p>1. Составление схемы навигации внутри организации и её размещение на визуально доступных местах; 2. Помещение не располагает площадью для размещения бойлеров с питьевой водой для посетителей.</p>	<p>10.02.2020</p>	<p>Кузнецова М.А., директор</p>

	<p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организации;</p> <p>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>		<p><u>3. В Помещении библиотека нет санитарно-гигиенического помещения для пользователей</u></p> <p><u>4. Санитарное состояние помещений находится в неидеальном порядке, поскольку в библиотеке нет должности уборщика помещений. Заключен договор с внештатным работником на влажную уборку полов. Заключение договора с внештатным работником на комплекс работ по уборке помещения.</u></p>		Кузнецова М.А. директор
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	51,43	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 90% в связи с проведением мероприятий по обеспечению в организации комфортных условий для предоставления услуг	10.05.2020	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	60	<p>1. Территория за организацией не закреплена.</p> <p>2. Согласно «Паспорту доступности» учреждение не имеет технической возможности приспособить помещение для полной доступности для инвалидов в соответствии с нормативными требованиями, оценка: «Условно доступно».</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>				Кузнецова М.А. директор
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	80	<p>1. Приобретение специальной техники для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>2. Приобретение специальных надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и их размещение в помещении <i>(никто в Лодейном Поле не умеет читать по Брайлю)</i>.</p> <p>3. Обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p> <p>4. Осуществление модернизации сайта учреждения с наличием альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>5. Проведение ежегодного инструктажа по обучению оказания помощи инвалидам при получении услуг учреждения.</p> <p>6. Заключение договора с «ЛитРес», с С.-Пб. библиотекой для слепых для предоставления</p>	<p>2023 г.</p> <p>2022 г.</p> <p>Услуга предоставляется</p> <p>01.03.2020</p> <p>Ежегодно в апреле месяце</p> <p>Январь 2020</p>	

			<p>библиотекой возможности удаленного доступа пользователям (библиотекам) при условии у пользователя наличия Интернета и оборудования для чтения. Заключение договора со службой социальной помощи для доставки книг из Центральной районной библиотеки к инвалидам на дом по запросу.</p>		Кузнецова М.А., директор
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	74,29	<p>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 100 % путем проведения инструктажа с работниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	Январь 2020	

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	85,71	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 100% путем проведения инструктажа с работниками организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Январь 2020	Кузнецова М.А., директор
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88,57	Увеличение доли получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) до 100% путем проведения инструктажа с работниками организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Январь 2020	Кузнецова М.А., директор

\* по представленным отчетным данным социологических исследований («Аналитический отчет по независимой оценке 2019 (ГК 19)», «Аналитический отчет по независимой оценке 2019 (ГК 20)») Комментарий:

1. На фото к отчету размещена фотография НЕ Центральной районной библиотеки г. Лодейное Поле

Курсивом -- отмечены пояснения к позициям оценки