

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель комитета по культуре
 администрации города Мурманска
 Е.И. Крынжина
 от 08 04 2023 г.



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная городская библиотека г. Мурманска» на 2023 год

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	Плановый 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					
На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Размещение актуальной информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и Плана по улучшению качества работы организации на информационных стендах библиотек.	До 01.04.2023 г.	Мицуро А.А., заведующий отделом по развитию и связям с общественностью		
Получатели услуг не в	Обеспечить обновление текущей	До 01.04.2023 г.	Мицуро А.А.,		

полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации	информации на официальном сайте организации и информационных стендах в помещениях библиотек		заведующий отделом по развитию и связям с общественностью		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Обеспечить регулярное проведение опросов среди посетителей (на официальном сайте и непосредственно в организации) с целью определения потребности в совершенствовании материально-технической базы и выявления дополнительных условий комфортности посещения организации.	15.03.2023 г.; 15.11.2023 г.	Кравченко Н.Г., заведующий отделом методической и информационно- аналитической работы.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел- колясок; - дублирование для	Проведение ремонтных работ в ИИЦ филиалах №2, №5, с учетом требований доступности и комфортного получения услуг для людей с ОВЗ.	II-III квартал	Вовк О.С., директор МБУК «ЦГБ», Смолкин М.В., заместитель директора по административно- хозяйственной деятельности		

инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тефлосурдопереводчика)	Разработка сметы проекта бюджета на 2024 год на совершенствование материально-технической базы организации (оборудование для оказания услуг лицам с ОВЗ)	III квартал	Вовк О.С., директор МБУК «ЦГБ», Смолкин М.В., заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности		
Получатели услуг из числа инвалидов не в полной мере удовлетворены доступностью услуг	Проведение опросов среди пользователей с ОВЗ, с целью выявления запросов	15.03.2023 г., 15.11.2023 г.	Кравченко Н.Г., заведующий отдел методической и информационно-аналитической работы		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации	Организация мероприятий в системе повышения квалификации сотрудников по темам: «Доброжелательность и компетентность персонала - основа качественного предоставления услуг», «Конфликтные ситуации с пользователями: Кто виноват? Что делать?»	II, III квартал	Мельник К.С., заместитель директора по основной деятельности, Кравченко Н.Г., заведующий отдел методической и информационно-аналитической работы		
	Осуществление контроля за качеством услуг, предоставляемых организацией	Постоянно	Вовк О.С., директор, Мельник К.С., заместитель директора по основной деятельности		

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг	Устранить нарушения, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с разработанным Планом по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Постоянно	Вовк О.С., директор МБУК «ЦГБ»		

Директор МБУК «Центральная городская библиотека г. Мурманска»



О.С. Вовк