Утверждаю
Глава Дновского района
_____ М.Н.Шауркин
«14» 02 2020 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением «Дновская централизованная библиотечная система» в 2019 году, на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций	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
1	2	3	4	5	6
I. Открытость и доступность информации об образовательной организации					
1. На официальных сайтах учреждения информация о деятельности организации не соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, например: Учредительные документы, копии плана ФХД, Устава, Свидетельство о государственной регистрации	Обеспечение повышения качества информации, актуализация информации на официальном сайте МУ «Дновская ЦБС».	Регулярно	Богун О.П., и.о.директора Андреева Г.Н., зам. директора.	Наличие на официальном сайте МУ «Дновская ЦБС» достоверной информации. Улучшение доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы	31 декабря 2020 года

				организации	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2. Выявлены показатели комфортности условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; обеспечить наполнение новыми книгами фонды библиотек. Несоответствие температурной нормы .	Принятие мер по улучшению показателей комфортности условий для предоставления услуг. Пополнить фонд книжными изданиями. Провести ремонт, отопление.	Регулярно	Богун О.П., и.о.директора Мушлина Е.М. Зав. ОКиО	Наличие комфортной зоны отдыха; наличие и понятность навигации внутри организации. Пополнение фонда новой литературой. Провести ремонт, отопление.	31 декабря 2020 года
III. Доступность условий для инвалидов					
3. Повышение доступности библиотеки для инвалидов в части планирования и организации дорожного движения: установка ориентиров, помогающих найти дорогу, установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов по зрению; установка бордюрных пандусов вблизи парковочных мест для инвалидов.	установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов	31 декабря 2020 года	Богун О.П., и.о.директора	установка предупреждающих и направляющих элементов для инвалидов	31 декабря 2020 года
VI. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников образовательных организации, общая удовлетворенность качеством образовательной деятельности организаций					
4. Повышение профессиональных качеств (доброжелательность, вежливость) работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию.	Мониторинг неформальных каналов (фламп, группы в социальных сетях и т.д.). Мониторинг официальных жалоб, благодарностей. Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг/конкурс сотрудников. Соблюдение норм библиотечной	В течение 2020 года	Богун О.П., и.о.директора	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников. Отсутствие жалоб. Увеличение численности граждан, удовлетворенных качеством образовательной	До 31.12.2020 года

	этики.			деятельности до 97%.	
IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – Высокий показатель 97,5	Организация и проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МУ « Дновская ЦБС».	В течение 2020 года	Богун О.П., и.о.директора Андреева Г.Н., зам. директора	Получение сведений об удовлетворенности условиями оказания услуг. Проведение анонимного анкетирования на официальном сайте МУ « Дновская ЦБС».	До 31.12.2020

14 февраля 2020 года

И.о. директора _____ О.П. Богун