

постановлением Правительства
Российской Федерации
от 17 апреля 2018 г. N 457



(подпись)

(дата)

ОТЧЕТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг <1>

муниципальным бюджетным учреждением культуры Ангарского городского округа «Централизованная библиотечная система»

в 2020 году

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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Недостаточная удовлетворенность пользователей открытостью и	Дополнение информации об учреждении на сайте МБУК «ЦБС»	Июль-сентябрь	Моисеева Л.И. Томилова Г.В.	На сайте МБУК «ЦБС» расширена информация об учреждении,	сентябрь

доступностью информации				созданы дополнительные формы обратной связи и анкетирование ¹ .	
	Дополнение и обновление информационных стендов в библиотеках МБУК «ЦБС»	Июнь-декабрь 2020	Моисеева Л.И. Савченко Ю.Н. Заведующие структурными подразделениями	Размещение на стендах информации о структуре библиотеки, ответственных лицах, об услугах, оказываемых в библиотеках города. Размещаются афиши мероприятий, информация о безопасных путях движения к детским библиотекам.	ноябрь
	Обновление и дополнение материалов в информационных папках для пользователей	Июль-сентябрь	Моисеева Л.И. Савченко Ю.Н. Заведующие структурными подразделениями	Обновлены локальные нормативные акты, Положения о библиотеках, прейскурант цен на платные услуги. Добавлен Стандарт	сентябрь

				качества предоставления муниципальной услуги.	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов²					
Недостаточная удовлетворенность доступности услуг для инвалидов	Приобретение книг для слабовидящих	Август октябрь	Хлебникова Н.В.	Приобретено книг с рельефно-точечным шрифтом Брайля 17 экземпляров на сумму 16198 руб. Приобретены говорящие книги на флэш-картах – 16 экземпляров на сумму 5102 руб.	июль
	Приобретение коляски для инвалидов	Июнь - июль	Трубина А.С.	Приобретена кресло-коляска для инвалидов в ЦГБ.	июнь
	Приобретение мобильного пандуса	Июнь - октябрь	Трубина А.С.	Приобретен мобильный телескопический пандус в Библиотеку № 1	июнь

				им. В. Алексеева	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью сотрудников	«Конфликт: способы его решения» Семинар-практикум с элементами тренинга с привлечением специалистов медиаторов	Август-сентябрь	Латышева Л.С.	Дистанционный семинар-практикум «Библиотечная конфликтология» ³	ноябрь
	«Этика общения» Семинар -практикум с привлечением специалистов	Октябрь-ноябрь	Латышева Л.С.	Дистанционный семинар-практикум «Библиотечная конфликтология» ³	ноябрь
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточная удовлетворенность условиями оказания услуги	Приобретение новых книг	Июль-Ноябрь	Хлебникова Н.В.	Приобретено новых книг: 977 экземпляров на сумму 242130 руб.	июль
	Приобретение проектора, МФУ	Июнь-ноябрь	Трубина А.С.	В ЦГБ приобретен проектор мультимедийный, подставка для проектора и полотно на сумму 195 000,00 рублей. Приобретено два МФУ в ЦДБ им. А. Гайдара и в Детскую библиотеку № 7. ⁴	июнь май, июнь

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре",

федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

¹ Для связи с удаленными пользователями на сайте МБУК «ЦБС» добавлена регистрационная форма обратной связи «Личный кабинет» (<https://cbs-angarsk.ru/personal/>) с возможностями заказать (забронировать) или продлить книгу в любой библиотеке МБУК «ЦБС», получить справку виртуальной справочной службы «Спроси библиотекаря», получить услугу «Электронная доставка документов», доступ к электронному ресурсу «ЛитРес: Библиотека», а также оставить пожелание или отзыв о работе библиотек.

Оставить отзыв в «Гостевой книге» (<https://cbs-angarsk.ru/reviews/>) могут и неавторизованные пользователи официального интернет-сайта МБУК «ЦБС», для них появилась возможность воспользоваться услугой «Заказать звонок» или получить онлайн-консультацию «Спроси библиотекаря».

Для выяснения независимых мнений пользователей МБУК «ЦБС» о качестве предоставляемых услуг разработан опрос «Оценка качества библиотечно-информационных услуг библиотек» (<https://cbs-angarsk.ru/oprosy/item/79/>), вопросы которого дублируют одноименную анкету, распространяемую в структурных подразделениях учреждения культуры стационарно. Анкетирование было разработано на основе опроса Независимой оценки качества услуг, которая проводилась в МБУК «ЦБС» в 2019 году.

Респондентам предложено оценить качество услуг по 3-5-балльной шкале по следующим параметрам:

1. *Открытость и доступность информации о МБУК «ЦБС»*
 - 1.1. Информирование об организации
 - 1.2. Информирование о новых мероприятиях
2. *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения*
 - 2.1. Удобство графика работы библиотеки
 - 2.2. Транспортная и пешая доступность библиотеки
 - 2.3. Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места (зоны) для работы, гардероб, чистота помещений)
 - 2.4. Визуальное оформление библиотеки
 - 2.5. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям
 - 2.6. Время ожидания предоставления услуги
3. *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки*
4. *Удовлетворенность качеством оказания услуг*

По результатам независимой оценки в 2019 года МБУК «ЦБС» набрала 71,32 %.

В 2020 году в рамках анкетирования было опрошено 902 пользователя, общая оценка качества оказания библиотечных услуг 97,1 %.

² В Центральную городскую библиотеку в 2020 году приобретено кресло-коляска для людей с проблемами с опорно-двигательным аппаратом. Установлены кнопки вызова специалиста-помощника в двух библиотеках: Библиотека № 1 им. В. Алексеева, куда также приобретен мобильный телескопический пандус, и в Библиотеке № 20.

В 2020 году объем специализированного фонда для слабовидящих составил 117 экземпляров. Это книги со шрифтом Брайля – 40 экземпляров (в 2020 году приобретено 17 экз.) и говорящие книги – комплект из 77 аудиокниг (в 2020 году приобретено 16 экз.).

Приобретен кукольный театр, куклы и ширма в Центральную детскую библиотеку на 99 000,00 рублей в рамках проекта «Этот трогательный мир» (организация в библиотеке мобильного кукольного театра для детей с ОВЗ (лёгкая умственная отсталость));

³ В рамках плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2020 году, был проведен дистанционный семинар-практикум «Библиотечная конфликтология» с элементами тренинга для улучшения показателя «Доброжелательность, вежливость работников организации». Мероприятие проходило на платформе ZOOM, где приняли участие 38 сотрудников библиотек, в основном это специалисты отделов обслуживания.

Семинар состоял из трех частей, теоретических - «Этика библиотекаря» и «Конфликтология» и практической «Я-психолог!».

В первой части встречи обсуждался «Кодекс этики российского библиотекаря», который определяет нравственные основы профессиональной деятельности библиотекаря.

Вопросы профессиональной этики играют заметную роль в деятельности современной библиотеки.

Вторая часть была посвящена специфике библиотечной конфликтологии. Разбирались как внутренние конфликты (библиотекарь-библиотекарь), так и внешние (библиотекарь-читатель). Участники разбирали виды конфликтов, стадии, причины возникновения. Обсуждали, как и почему обычный разговор перерастает в конфликт, как найти подход к любому собеседнику.

В практической части психологом были даны реальные конфликтные ситуации в библиотеке, участники пробовали себя в роли медиаторов, предлагая мирные пути решения возникшей проблемы. Многие посмотрели на себя со стороны, кто-то увидел свои ошибки, но большинство действовали умело и профессионально.

В рамках семинара-практикума разработано методическое пособие «Как общаться с пожилыми людьми: памятка» / сост: Новикова И.Ю. – Ангарск: МБУК «ЦБС», 2020. – 7 с.

⁴ В 2020 году во всех библиотеках МБУК «ЦБС» проведены косметические ремонты.

Укрепление МБТ за счет пожертвований на сумму 99 000,00 рублей и 195 000,00 рублей, а также благотворительного конкурса на 265 000,00 рублей:

1) Приобретен в отдел искусств проектор мультимедийный, подставка для проектора и полотно на сумму 195 000,00 рублей;

2) Приобретено программное обеспечение Photoshop, куплен зеркальный фотоаппарат, сканер, ноутбук на сумму 265 000,00 рублей.

3) Приобретена мебель на сумму 78 999 рублей.