

УТВЕРЖДАЮ

Глава городского округа –

глава администрации

Октябрьского городского

округа Пермского края

Г.В. Поезжаев

« » 2020 г.



План

устранения замечаний по результатам проведения в 2019 году независимой оценки качества оказания услуг в муниципальном казенном учреждении «Октябрьская централизованная библиотечная система»

№/№	Наименование показателя с уровнем оценки менее 90 баллов	Итоговая оценка эксперта	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере культуры, размещенных на официальном сайте организации в сфере культуры в сети «Интернет»	85	Обеспечить поддержание полноты и актуальности сведений о деятельности учреждения на его официальном сайте http://www.oktbibl.ru/	регулярно	Фархулина Н.А. зав. сектором маркетинга
3. Доступность услуг для инвалидов					
3.2	Обеспечение в организации в сфере культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60	Продолжить реализацию мероприятий по обеспечению доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (при условии выделения бюджетных ассигнований на эти цели в 2020 году)		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	83			
				в течение года	Имурзаева Е.В. директор МКУ «ОЦБС»

4. Доброжелательность, вежливость работников организации в сфере культуры					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в сфере культуры (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % отношении от общего числа опрошенных получателей услуг)	83	Проводить тренинги по повышению доброжелательности и вежливости работников учреждения	2 раза в год	Имурзаева Е.В., директор МКУ «ОЦБС»
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	81	- Создать на сайте форму для подачи электронного обращения; - Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы»; - Создать на сайте анкету для опроса граждан; - Обеспечить доступ к информационным библиографическим ресурсам библиотек (эл. каталоги, БД) на сайте учреждения - Внедрить новые формы обслуживания в форме онлайн, дополнительные информационные сервисы (Виртуальная справочная служба, Электронная доставка документов)	2020	Фархулина Н.А. зав. сектором маркетинга