

ФОРМА ОТЧЕТА О МЕРОПРИЯТИЯХ, НАПРАВЛЕННЫХ НА УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА, И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

КГБУ «Камчатская краевая научная библиотека им. С.П. Крашенинникова»

наименование учреждения

2022 г.

отчетный период

№	Наименование контрольного показателя	Устранение выявленных в ходе НОК недочетов		Повышение качества работы в указанном направлении	
		Исполненные мероприятия	Достигнутый результат	Исполненные мероприятия	Достигнутый результат
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры:	Выявленных недостатков нет	-	Подготовлен и издан приказ по библиотеке о назначении лиц, ответственных за информационное обеспечение деятельности библиотеки в связи с кадровыми изменениями (приказ № 18 от 26.02.2018)	Пользователи обеспечены ориентирующей информацией о библиотеке, номенклатуре услуг, условиях их предоставления, проводимых мероприятиях.
2.	Комфортность условий предоставления услуг	Мероприятие исполнено в июне 2019 года	Услуги по продлению и заказу книг предоставлены читателям на сайте библиотеки	1. Продление книг онлайн https://www.kamlib.ru/services/prodlenie-sroka-polzovaniya-literaturoy/ 2. Заказ книг онлайн https://www.kamlib.ru/services/predvaritelnyy-zakaz-literatury/	Услуги по продлению и заказу книг предоставлены читателям на сайте библиотеки
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Мероприятие исполнено в январе 2020 г.	Обеспечена зона Wi-Fi	Размещена информация об услугах по продлению и бронированию книг в режиме онлайн на официальных страницах библиотеки в социальных сетях	Обеспечены комфортные условия для предоставления услуг пользователям

				<p>Правила пользования услугой «Продление онлайн» https://vk.com/kkamlib?w=wall-62504270_20308 https://ok.ru/group/70000001174835/topic/155658316167219</p> <p>Предварительный заказ литературы из фонда библиотеки https://vk.com/kkamlib?w=wall-62504270_20309 https://ok.ru/group/70000001174835/topic/155658320820275</p>	
3.	Доступность услуг для инвалидов	Выявленных недостатков нет		<p>1. Проведен первичный инструктаж контакта с пользователями с ОВЗ, в том числе по сопровождению их на объекте к месту предоставления услуги для 11 сотрудника, вторичный инструктаж для 41 сотрудника. Всего за 2022 год проинструктировано – 52 чел.</p> <p>2. В рамках проекта «Голоса камчатской книги» для слабовидящих и незрячих читателей создано 5 аудиокниг краеведческой тематики: К. Алейников «Сборник авторских сказок», Л. Пасенюк «Нитка жемчуга», «Сборник сказок камчатских авторов» (Е. Самсонова, М. Жилин, О. Широких), В. Татауров «Былых столетий истовая сила», «Сборник повестей и рассказов: Ю. Алотов, В. Коянто, Н. Суздалова».</p> <p>3. С 1 января по 30 декабря 2022 г. проведено 126 мероприятий для</p>	<p>Повышение профессионализма сотрудников библиотеки для качественного обслуживания посетителей - инвалидов</p> <p>Обеспечен доступ к информационным и образовательным ресурсам для лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими				
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов				

				лиц с ограниченными возможностями здоровья, из них 69 мероприятий для детей. Общее количество посещений – 4894 чел.	
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	Выявленных недостатков нет		Ознакомление вновь принятых сотрудников с Правилами профессиональной этики и служебного поведения работников. Ознакомлены 16 чел.	Увеличение числа пользователей, удовлетворённых качеством обслуживания
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	Выявленных недостатков нет		Проведён ежегодный мониторинг удовлетворённости качеством предоставляемых услуг Показатель удовлетворённости качеством предоставляемых услуг составил 93,0 %. https://www.kamlib.ru/upload/media/ibrary/449/th2ugrq1w53b3tjj8tpgi63gmfe9srrr/analis-monitoringa-2022.pdf	Увеличение числа пользователей, удовлетворённых качеством обслуживания