

УТВЕРЖДАЮ

Е.В. Кошемчук

(директор Государственного бюджетного учреждения культуры  
«Калининградская областная научная библиотека»)

(подпись)

«14» ноября 2023 г.

(дата)

**ПЛАН**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества  
условий оказания услуг учреждением культуры

**Государственное бюджетное учреждение культуры «Калининградская областная научная библиотека» (ГБУК КОНБ)**

**на 2024 год**

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
<b>I. Открытость и доступность информации об учреждении культуры</b>						
1	В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиями приказа Министерства	Разместить на официальном сайте организации в сети «Интернет» и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: – сведения об учредителе\учредителях – контактные телефоны, адреса электронной почты	Декабрь 2024 г.	Демидова Е.А., начальник отдела информационных технологий ГБУК КОНБ		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	<p>культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещённой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сведения об учредителе\учредителях</li> <li>– контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя\учредителей</li> <li>– адрес сайта учредителя\учредителей</li> <li>– материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>– копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> </ul>	<p>учредителя\учредителей</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– адрес сайта учредителя\учредителей</li> <li>– материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>– копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>– результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</li> <li>– планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</li> </ul>				

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	<p>предоставляемых услуг)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</li> <li>– планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</li> <li>–</li> </ul>					
2	<p>На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> <li>–</li> </ul>	<p>Обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	Декабрь 2024 г.	Зайков Г.О., учёный секретарь ГБУК КОНБ		
3	<p>Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (99%)</p>	<p>Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры</p>	Декабрь 2024 г	Котлова И.Ю., первый заместитель директора ГБУК КОНБ		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
<b>II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждением культуры</b>						
4	Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (92%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворённости комфортностью предоставления услуг организацией культуры	Декабрь 2024 г	Котлова И.Ю., первый заместитель директора ГБУК КОНБ		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
5.	В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учётом доступности для инвалидов, в частности: <ul style="list-style-type: none"> <li>– выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов</li> <li>– адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы</li> <li>– сменные кресла-коляски</li> </ul>	Для обеспечения условий доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>– обратиться в администрацию г. Калининграда с просьбой о выделении 2-х стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>– при условии выделения финансовых средств заказать проектно-сметную документацию на восстановление в здании библиотеки лифтового оборудования;</li> <li>– при условии выделения финансовых средств заказать проектно-сметную документацию на адаптацию здания библиотеки для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья (расширения дверных проёмов, установка поручней, использование сменных кресел-колясок и др.)</li> </ul>	Декабрь 2024 г	Мереминская М.И., заместитель директора по правовым и хозяйственным вопросам		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
6.	Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов составила менее 100% (90%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов	Декабрь 2024 г	Андрющенко В.Г., главный библиотекарь - руководитель отдела библиотечного обслуживания		
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
7.	Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры, составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры	Декабрь 2024 г	Андрющенко В.Г., главный библиотекарь - руководитель отдела библиотечного обслуживания		
8.	Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения	Декабрь 2024 г	Волынская М.В., главный библиотекарь - руководитель информационно-библиографического отдела Андрющенко В.Г., главный библиотекарь -		

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий учреждения культуры	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
	составила менее 100% (98%)	консультации по оказываемым услугам и пр.)		руководитель отдела библиотечного обслуживания		
9.	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	Декабрь 2024 г	Котлова И.Ю., первый заместитель директора ГБУК КОНБ		
10	Удовлетворённость удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (97%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости удобством графика работы организации культуры	Декабрь 2024 г	Котлова И.Ю., первый заместитель директора ГБУК КОНБ		

Директор ГБУК КОНБ



Е.В. Кошемчук