

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Санкт-Петербурга в 2022 году

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система Петроградского района»

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)	Планы по улучшению в целях повышения уровня оценки качества условий оказания услуг
1	2	3	4	5

Сфера культуры

I. Открытость и доступность информации об организации

94 баллов из 100	Обеспечить актуализацию информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте, на информационный стендах в соответствии с установленными нормативными актами	2 квартал 2023 г.	Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	Анализ предоставления информации о деятельности Учреждения на информационный стендах библиотек и приведение их в соответствие с требованиями. Анализ представленной информации о деятельности Учреждения на сайте r-cbs.ru и приведение ее в соответствие с нормативными актами
------------------	---	-------------------	--	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

100 баллов из 100	Продолжить работу по обеспечению комфорта предоставления услуг	В течение года	Кашпур К.В., заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	Реализация «Программы комплексной модернизации библиотек до 2027 года»
-------------------	--	----------------	--	--

1	2	3	4	5
III. Доступность услуг для инвалидов				
80 баллов из 100	Продолжить работу по закупке и установке в библиотеках специализированного оборудования	2 квартал 2023 г.	Кашпур К.В., заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	Разработка Плана мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожная карта» объекта)
IV. Добросовестность, вежливость работников организации				
100 баллов из 100	Продолжить организацию обучения работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с покупателями услуг как в учреждении, так и при использовании дистанционных форм взаимодействия на сайте, по телефону, электронной почте.	4 квартал 2023 г.	Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	Разработка методического пособия «Этика взаимодействия библиотечкаря с удаленными пользователями»
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
100 баллов из 100	Продолжить работу по проведению мониторинга обращений, предложений и жалоб (книги отзывов, анкетирования, письменные обращения, в т. ч. через электронный сервис на сайте «Обратная связь») с целью принятия мер, направленных на повышение качества оказываемых услуг.	В течение года	Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	Проведение ежеквартального анализа интернет-опроса пользователей на официальном сайте Проведение ежегодного мониторинга «Оценка эффективности деятельности библиотек СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»

Заместитель директора СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»



И.В. Вчерашняя