



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

---

---

## ПРИКАЗ

«09» января 2025 г.

Санкт-Петербург

№ 20

**«Об утверждении Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Санкт-Петербурга в 2024 году»**

В целях устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» на 2025-2026 годы согласно приложению к настоящему Приказу
2. Заместителю директора по библиотечной работе обеспечить реализацию плана и координацию деятельности библиотек по его выполнению
3. Контроль за выполнением Приказа оставляю за собой.

Приложение: План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района» на 2025-2026 годы/

Директор  
СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»

Г.М. Атаманова

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями культуры Санкт-Петербурга в 2025-2026 годах

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**

95,8 баллов из 100	<p>Обеспечить актуализацию информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте, на информационном стендах в соответствии с установленными нормативными актами</p>	2025 г.	<p>Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе</p>	<p>Приведение в соответствие с нормативными актами информационного стендов в библиотеках. Анализ представленной информации о деятельности Учреждения на сайте pr-cbs.ru и приведение ее в соответствие с нормативными актами. Проведение опроса пользователей сайта на предмет удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации и выполнение мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе опроса.</p>
--------------------	--	---------	---	--

1	2	3	4	5
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>				
100 баллов из 100	Продолжить работу по обеспечению комфортности предоставления услуг	2025-2026 гг.	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»
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>				
88 баллов из 100	Продолжить работу по закупке и установке в библиотеках специализированного оборудования при наличии финансирования	В течение всего периода	Кашпур К.В., заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	Реализация Плана мероприятий по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов объекта и предоставляемых услуг («дорожная карта» объекта)
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>				
100 баллов из 100	Продолжить организацию обучения работников учреждения доброжелательному и вежливому общению с получателями услуг как в учреждении, так и при использовании дистанционных форм взаимодействия на сайте, по телефону, электронной почте.	2025 г.	Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	Разработка методического пособия «Этика общения библиотекаря с удаленными пользователями»

1	2	3	4	5
100 баллов из 100	<p>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.</p>	<p>В течение всего периода</p>	<p>Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе</p>	<p>Проведение ежеквартального анализа интернет-опроса пользователей на официальном сайте</p> <p>Проведение ежегодного мониторинга «Оценка эффективности деятельности библиотек СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»</p>

Заместитель директора по библиотечной работе



И.В. Вчерашняя