

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Санкт-Петербурга в 2020-2022 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
<i>Сфера культуры</i>				
I. Открытость и доступность информации об организации				
76,2 баллов из 100	Обеспечить актуализацию информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте, на информационных стендах в соответствии с установленными нормативными актами	2020 г.	Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	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
II. Комфортность условий предоставления услуг				
97,5 баллов из 100	Продолжить работу по обеспечению комфортности предоставления услуг	2020-2021 гг.	Кашпур К.В., заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности Вчерашняя И.В., заместитель директора по	Разработка «Программы комплексной модернизации библиотек до 2027 года»

1	2	3	4	5
			библиотечной работе	
III. Доступность услуг для инвалидов				
77,8 баллов из 100	Продолжить работу по закупке и установке в библиотеках специализированного оборудования	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)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
98 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.	В всего периода	Вчерашняя И.В., заместитель директора по библиотечной работе	Разработка методического пособия «Этика общения библиотекаря с удаленными пользователями» Разработка новой редакции «Кодекса этики и служебного поведения работников СПб ГБУ «ЦБС Петроградского района»
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
94,5 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 всего периода	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 по библиотечной работе

И.В.Вчерашняя