

**ИНФОРМАЦИЯ**  
 о результатах работы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры Краснодарского края "Краснодарская краевая юношеская библиотека имени И.Ф. Вараввы", в 2020 году  
 (по состоянию на 10.12.2020)

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>По критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации"</b>						
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения составляет 83 %	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стенах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;	до 1 апреля 2020 г.	Бутко Наталья Владимировна, заместитель директора ГБУК "ККЮБ"	В учреждении регулярно проводится мониторинг соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стенах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к ней, установленным для организаций культуры приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. №277. В целях выполнения пунктов Плана была	20 марта 2020 г

					проведена дополнительная проверка информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах. Проверка показала, что количество и содержание указанной выше информации, полностью соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	
	2) обеспечить наполненность официального сайта учреждения иной информацией (с учетом пожеланий получателей услуг- в части, не противоречащей положениям действующего законодательства)	в течение календарного года	Бутко Наталья Владимировна, заместитель директора ГБУК "ККЮБ"		<p>В настоящее время учреждением ведется анкетирование (опрос) пользователей услуг в целях выявления их пожеланий по наполненности официального сайта учреждения дополнительной информацией. Анкетирование (опрос) будет проводиться до конца 2020 года. По результатам опроса будет сформирован план мероприятий по улучшения условий оказания услуг учреждением с учетом мнения пользователей.</p> <p>Учреждением также ведется работа по обеспечению создания новой версии официального сайта, который будет отвечать всем нормативным требованиям и пожеланиям пользователей библиотеки.</p>	в течение календарного года

					<p>Вместе с тем в целях информирования пользователей, официальный сайт учреждения постоянно пополняется дополнительной актуальной информацией о деятельности учреждения.</p> <p>Так ежемесячно на сайте размещается афиша мероприятий, проводимых в библиотеке, в том числе расписание занятий клубов по интересам. На сайте своевременно размещается информация и локальные нормативные акты о проведении конкурсов, реализации проектов и акций, информации об их итогах. На сайте также размещаются обзоры новых поступлений литературы в фонд библиотеки, обзоры литературных новинок и т.д.</p>	
<b>По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"</b>						
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составляет 75 %	1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в учреждении;	в течение календарного года	Бутко Наталья Владимировна, заместитель директора ГБУК "ККЮБ"	В учреждении постоянно в течение календарного года ведется работа по выявлению мнения получателей услуг о качестве условий их предоставления в учреждении, в том числе об удовлетворенности пользователей комфортностью предоставления услуг в учреждении путем анкетирования пользователей библиотеки в отделах обслуживания, по ре-	в течение календарного года

				<p>зультатам методических консультаций, выездов, семинаров, а также по результатам проведения массовых и групповых культурно-просветительских мероприятий.</p> <p>Обработка анкет проводится по результатам полутора текущего года и за год.</p> <p>В 1 полугодии 2020 года, с учетом действия в регионе ограничительных мер (карантина) и временного прекращения обслуживания пользователей в библиотеке с конца марта 2020 г. по 18 июля, проведен опрос (анкетирование) 51 пользователя библиотеки.</p> <p>На вопрос анкеты "Комфортность условий пребывания в библиотеке" 83,4% опрошенных (или 42 человека) ответили "Отлично, все устраивает"; 9,8% (5 человек) – "В целом хорошо"; 7,8% (4 человека) – "Удовлетворительно, незначительные недостатки".</p> <p>В целом анкетирование (опрос) пользователей библиотеки за 1 полугодие 2020 года показало, что удовлетворенность пользователей качеством условий оказания услуг библиотекой составляет</p>	
--	--	--	--	--	--

				96,2%. Итоги изучения мнения пользователей услуг и план мероприятий по улучшению качества предоставления услуг в учреждении с учетом мнения получателей услуг, размещены на официальном сайте библиотеки.	
	2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"	ежеквартально	Бутко Наталья Владимировна, заместитель директора ГБУК "ККЮБ", Котюхова Елена Геннадьевна начальник отдела маркетинга, экономического прогнозирования и кадровой работы ГБУК "ККЮБ", Аль-Шами Нина Федоровна, начальник хозяйственного отдела ГБУК "ККЮБ"	<p>В учреждении постоянно ведется работа по улучшению комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг, по мере наличия технических и финансовых возможностей. Так мнение получателей услуг, выявленное в ходе анкетирования, постоянно учитывается при приобретении новых изданий в фонд библиотеки, если это не противоречит действующему законодательству РФ, целям и задачам учреждения.</p> <p>С 25 мая текущего года в учреждении ведется активная работа по обеспечению необходимых условий по обслуживанию читателей в условиях угрозы распространения коронавирусной инфекции. В целях обеспечения безопасности пользователей и работников библиотеки приобретены в достаточном количестве де-</p>	май-июнь 2020 г.

				<p>зинфицирующие средства для обработки рук и твердых поверхностей в помещении библиотеки, маски защитные для работников, термометр бесконтактный для измерения температуры тела работников и пользователей библиотеки. Ведется работа по обеспечению отделов обслуживания защитными экранами из прозрачного пластика, подготовке изолированного помещения для карантина книг, подготовки предупреждающей разметки для обеспечения в учреждении рекомендованной социальной дистанции среди работников и читателей.</p> <p>Однако, несмотря на постоянные запросы пользователей, в настоящее время по условиям техники безопасности учреждение не может предоставить открытый доступ в фонды библиотеки. Пока нет финансовой возможности заменить устаревшую морально и физически компьютерную технику в компьютерном читальном зале, обновить мебель для пользователей библиотеки.</p>	
<b>По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"</b>					
3.	1) В учреждении отсутствуют (не предусмотрены):	1) обеспечить взаимодействие с органом ме-	до 1 сентября 2020 г.	Бутко Наталья Владимиров-	1) обеспечено взаимодействие с администрацией му- август, 2020 г.

	<p>1.1) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>1.2) сменное кресло-коляска;</p> <p>1.3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>1.4) помочь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);</p> <p>2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 93 %</p>	<p>стного самоуправления муниципального образования г. Краснодар по вопросу рассмотрения возможности организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов на прилегающей к учреждению территории и(или) в непосредственной близости от учреждения;</p> <p>2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение наличия в учреждении сменного кресла-коляски, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помочь, оказываемой работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками учреждения);</p>	<p>до 1 декабря 2020 г.</p> <p>в течение календарного года</p>	<p>на, заместитель директора ГБУК "ККЮБ"</p>	<p>ниципального образования город Краснодар, в результате которого на парковке для автомобилей, расположенной в непосредственной близости от библиотеки (менее 50 метров) выделено парковочное место для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>2) заведующий отделом абонемент успешно прошел обучение по дополнительной профессиональной программе "Психолого-педагогическое сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в работе учреждений культуры" ФГБОУВО "Санкт-петербургский институт культуры" (уд-е серия ПК № 781294002065 рег. № 01917/49 от 17.07.2020) и приказом учреждения от 17.08.2020 г. № 147-П назначен ответственным за сопровождение инвалидов в помещениях библиотеки;</p> <p>ведущий библиотекарь отдела абонемент, ответственный за организацию и ведение работы с читателями с огра-</p>	<p>июль-август, 2020 г.</p> <p>октябрь-ноябрь, 2020 г.</p>
--	--	---	--	--	---	--

				<p>ниченными возможностями здоровья, успешно прошел обучение по программе дополнительного профессионального образования специалистов по вопросам социокультурной реабилитации инвалидов Федерального государственного бюджетного учреждения "Федеральный научный центр реабилитации инвалидов м. Г.А. Альбрехта" Минтруда РФ по теме "Комплексная реабилитация и абилитация инвалидов (детей-инвалидов) включая аспекты профессиональной реабилитации инвалидов и детей инвалидов старше 14 лет" (уд-е № 782412612576 рег. № 2364 от 06.11.2020);</p> <p>учреждением приобретено сменное кресло-коляска;</p> <p>ГБУК "ККЮБ" заключен договор о сотрудничестве с ГБУК "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова" на предоставление по заявке услуг тифлосурдопереводчика для обслуживания в Краснодарской краевой юношеской библиотеке инвалидов по слуху (слуху и зрению) по предварительной заявке.</p>	ноябрь, 2020 г.	ноябрь, 2020 г.
--	--	--	--	---	-----------------	-----------------

	<p>3) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждении;</p> <p>4) организовать мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"</p>			<p>3-4) В настоящее время учреждением ведется анкетирование (опрос) целевой категории пользователей услуг, направленное выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления в учреждении услуг, в том числе и для читателей-инвалидов. Анкетирование (опрос) будет проводиться до конца 2020 года. По результатам опроса будет сформирован план мероприятий по улучшения условий оказания услуг учреждением с учетом мнения пользователей.</p>	в течение календарного года
--	---	--	--	---	-----------------------------

**По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"**

4.	<p>1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в ор-</p>	<p>Организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии).</p> <p>В случае отсутствия в учреждении Кодекса</p>	<p>до 15 марта 2020 года</p> <p>до 1 июня</p>	<p>Во исполнение пункта Плана в учреждении разработан и утвержден приказом учреждения от 25.05.2020 № 99-П "Кодекс этики сотрудника ГБУК "ККЮБ", в котором отражена, в том числе и обязанность сотрудника учреждения в проявлении доброжелатель-</p> <p>Старунова</p>	<p>25 мая 2020 года</p>
----	--	--	---	---	-------------------------

	<p>ганизацию составляет 95 %;</p> <p>2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию составляет 84 %;</p> <p>3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) составляет 93 %</p>	<p>этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение</p>	2020 года	<p>Светлана Леонтьевна, заместитель директора ГБУК "ККЮБ",</p>	<p>ности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение</p>	
--	--	---	-----------	--	--	--

#### **По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**

5.	<p>1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) составляет 92 %;</p> <p>2) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации составляет 93 %;</p> <p>3) Доля получателей услуг,</p>	<p>1) организовать мониторинг мнения получателей услуг об удовлетворенности их качеством условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования и т.д.;</p> <p>2) организовать мероприятия, направленные</p>	<p>в течение календарного года</p>	<p>Бутко Наталья Владимировна, заместитель директора ГБУК "ККЮБ"</p>	<p>Во исполнение приказа от 19.01.2018 г. № 12/1-П "Об организации и проведении оценки качества предоставления услуг ГБУК "ККЮБ" в учреждении постоянно в течение календарного года ведется работа по выявлению мнения получателей услуг о качестве условий их предоставления в учреждении, путем анкетирования пользователей библио-</p>	<p>в течение календарного года</p>
----	--	--	------------------------------------	--	---	------------------------------------

	<p>удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации составляет 93 %</p>	<p>на повышение удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в учреждении с учетом анализа мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении</p>			<p>теки.</p> <p>Мониторинг мнения получателей услуг (изучение и обработка анкет, выявления уровня удовлетворенности качеством условий предоставления услуг) проводится по результатам полугодия текущего года и за год.</p> <p>В 1 полугодии 2020 года, с учетом действия в регионе ограничительных мер (карантина) и временного прекращения обслуживания пользователей в библиотеке с конца марта 2020 г. по 18 июля, проведен опрос (анкетирование) 51 пользователя библиотеки.</p> <p>В целом анкетирование (опрос) за 1 полугодие 2020 года показало, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы библиотеки составила 98%;</li> <li>- удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации – 96,6%.</li> </ul> <p>В целом анкетирование (опрос) пользователей библиотеки за 1 полугодие 2020 года показало, что удовлетворенность пользователей качеством условий оказания услуг библиотекой составляет 96,2%.</p>	
--	---	--	--	--	--	--

				Итоги изучения мнения пользователей услуг и план мероприятий по улучшению качества предоставления услуг в учреждении с учетом мнения получателей услуг, размещены на официальном сайте библиотеки.	
--	--	--	--	--	--

Заместитель директора ГБУК "ККЮБ"

Н.В. Бутко