

УТВЕРЖДАЮ

Глава Кировского муниципального округа Ставропольского края
(ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной власти (уполномоченного
им лица), или руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской
Федерации, или руководителя органа местного самоуправления)

Новопашин Н.О.

(подпись)

(дата)

СОГЛАСОВАНО

Заместитель главы администрации – начальник управления образования,
культуры и спорта администрации Кировского муниципального округа
Ставропольского края

Битик И.В.

(подпись)

(дата)

ПОДГОТОВИЛ

Директор МКУК «Централизованная библиотечная система Кировского
муниципального округа»

Матвейчук Е.В.

(подпись)

(дата)

ПЛАН

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

Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система
Кировского муниципального округа»

на 2025-2026 гг.

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об учреждении культуры						
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 требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности: - адрес сайта учредителя/учредителей - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)	Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности: - адрес сайта учредителя/учредителей - копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)	15.01.2026	Афанасьев А.А., ведущий библиограф	На официальном сайте учреждения в сети "Интернет" приведена в соответствие информация о деятельности организации, в частности: - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг; - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)	01.07.2023

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры	01.07.2026	Поречный А.Б., заместитель директора по хозяйственной части	Обеспечено оптимальное размещение информационных стендов в помещениях учреждения. На информационных стендах приведена в соответствие информация о деятельности организации, в частности: - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, - планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	01.07.2023
II. Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждения культуры						
3	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры составила менее 100% (90%)	Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг	31.12.2026	Матвейчук Е.В., директор	- Регулярное проведение анализа эффективности	01.07.2025

№ 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
		организацией культуры			взаимодействия сотрудников с пользователями; - Повышение доступности книг и ресурсов: оптимизация расстановки стеллажей, упрощение навигации, установка удобных табличек расположения фондов; - Обеспечение доступа пользователей к оцифрованным документам; -Возможность бронирования услуги (на официальном сайте учреждения, по телефону, при личном посещении); - Организация тематических мероприятий, анонсируемых заранее на сайте и	

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
					социальных сетях учреждения; - Привлечение волонтеров и партнёров для реализации совместных проектов и инициатив, способствующих развитию культурного потенциала региона.	
III. Доступность услуг для инвалидов						
4	В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности: - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	Необходимо обеспечить следующие условия доступности: - сменные кресла-коляски - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры	31.12.2028	Поречный А.Б., заместитель директора по хозяйственной части	Перепады высот по пути следования оборудованы контрастной полосой (желтого цвета) для привлечения внимания слабовидящих читателей. Входные группы частично обеспечены системами вызова персонала. Обустроены пандусы для повышения доступности услуг в некоторых	31.12.2024

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
					структурных подразделениях. Также для маломобильных пользователей, которые не могут посещать библиотеку необходимая литература доставляется на дом по их заявкам.	
5	В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Необходимо обеспечить в организации следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	31.12.2028	Матвейчук Е.В., директор	На официальном сайте учреждения http://кировская- цбс.рф есть версия для инвалидов по зрению. Свою работу с инва- лидами по зрению учреждение строит в тесном контакте со Ставропольской краевой библиотекой для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского, что позволяет формировать единое библиотечно-	31.12.2024

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
					информационное пространство и обеспечивать людям с ограниченными возможностями здоровья получение необходимой информации и знаний, в том числе литературы специальных форматов: книги, напечатанные рельефно-точечным и укрупненным плоскопечатным шрифтом, «говорящие» книги, на аудиокассетах, CD-дисках, флэш- картах.	
IV. Добросовестность, вежливость работников организации						
6	Удовлетворенность добросовестностью, 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 удовлетворенности добросовестностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры	01.07.2026	Магвейчук Е.В., директор	Регулярное повышение квалификации сотрудников учреждения (организация тренингов и семинаров, направленных на развитие	01.07.2025

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
					коммуникативных навыков)	
7	Удовлетворенность 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.) составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности 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.)	01.07.2026		-Разработана понятная навигация сайта учреждения; -Проведены тренинги для сотрудников, посвящённые эффективному общению по телефону. Акцент сделан на важность дружелюбного тона, внимательного отношения к вопросам пользователей и четкости формулировки ответов.	01.07.2025
V. Удовлетворенность условиями деятельности учреждения культуры						
8	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила менее 100% (98%)	Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	01.07.2026	Матвейчук Е.В., директор	Разработаны новые направления культурных программ, учитывающих пожелания целевой аудитории, включая тематические выставки, экскурсии и интерактивные	01.07.2025

№ 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	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
					занятия. Постоянно обновляется контент официального сайта и страниц учреждения в социальных сетях.	
9	Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры составила менее 100% (97%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы организации культуры	31.12.2026	Матвейчук Е.В., директор	Проведён анализ мнений и пожеланий постоянных пользователей относительно наиболее удобного времени посещения и работы учреждения, создано гибкое расписание мероприятий с возможностью выбора подходящего времени. Заключены договоры о сотрудничестве с местными школами и детскими садами, предусматриваю- щие разработку совместных	01.10.2025

№ 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
					образовательных проектов и программ, организованных с учетом школьных каникул и расписания занятий.	
10	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила менее 100% (99%)	Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры	01.07.2026	Матвейчук Е.В., директор	Сбор отзывов и предложений от пользователей учреждения с использованием анкет, бесед, что помогает оперативно устранять возникшие проблемы и улучшать качество предоставляемых услуг.	01.07.2025