

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ  
«Озёрское библиотечное объединение»  
/ Кузьмина Н.Н.  
(подпись)  
10 декабря 2024 г.  
(дата)



### ОТЧЁТ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПЛАНА

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Муниципальное бюджетное учреждение «Озёрское библиотечное объединение» на 2024 год

| №<br>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                        |
| I. Открытость и доступность информации об организации |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                         |                                                    |
| 1.                                                    | Несоответствие информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах в помещении библиотеки, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, в частности:<br>- о видах предоставляемых услуг,<br>- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, плана по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | Размещена на информационных стендах в помещении библиотеки и приведена в соответствие информация о деятельности организации, в частности:<br>- о видах предоставляемых услуг библиотекой<br>- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, плана по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | До конца 2024г.                      | Юферева И.В., главный библиотекарь ЦБ ОБО<br>Шепилова Е.Л., главный библиотекарь ИМО ЦБ | На официальном сайте организации <a href="http://ozrlib.ru/">http://ozrlib.ru/</a> в разделе Документы<br><br>Предоставлены QR-код и ссылка <a href="https://bus.gov.ru/rate/332071">https://bus.gov.ru/rate/332071</a> | 11.12. 2024г.<br><br>Постоянно в течение 2024 года |
| 2.                                                    | Несоответствие информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Размещена на официальном сайте организации в сети "Интернет" и приведена в соответствие                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Март 2024г.                          | Шепилова Е.Л., главный библиотекарь                                                     | Официальный сайт обновлён, в соответствии с                                                                                                                                                                             | 29 марта 2024г.                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>сайте организации 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведения об учредителе /учредителях</li> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей</li> <li>- адрес сайта учредителя/учредителей</li> <li>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя</li> <li>- положения о филиалах и представительствах - материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской</li> </ul> | <p>информация о деятельности организации, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведения об учредителе /учредителях</li> <li>- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей</li> <li>- адрес сайта учредителя/учредителей</li> <li>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя</li> <li>- положения о филиалах и представительствах - материально-техническое обеспечение предоставления услуг</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</li> <li>- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</li> </ul> |  | ИМО ЦБ | <p>требованиями 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»</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <p>Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)</p> <p>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг</p> <p>- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)</p>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |
| 3.                                               | <p>На официальном сайте организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, в частности:</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | <p>Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | Декабрь 2024г.     | Шепилова Е.Л.,<br>главный библиотекарь<br>ИМО ЦБ                         | <p>На официальном сайте организации <a href="http://ozrlib.ru/">http://ozrlib.ru/</a> в разделе Гостевая книга</p> <p>Регулярное информирование пользователей библиотек через сайт и социальные сети о деятельности учреждения</p> | <p>10.12.2024г.</p> <p>В течение года по мере поступления информации</p> |
| 4.                                               | <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки, размещенной на информационных стендах в помещении организации, составила менее 100% (92%)</p>                                                                                                                                                    | <p>Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки</p>                                                                                                                                                                        | Весь период        | Юферева И.В.,<br>главный библиотекарь<br>ЦБ ОБО                          | <p>Постоянно работать над повышением текущего уровня удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки</p>                                                                                 | В течение года                                                           |
| <b>Комфортность условий предоставления услуг</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |
| 5.                                               | <p>Отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте)</p>                                                                                                                                                                                       | <p>Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри библиотеки</p>                                                                                                                                                                   | До конца 2025 года | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО;<br>Юферева И.В.,<br>главный библиотекарь | <p>Постоянная работа по улучшению материально-технического обеспечения и</p>                                                                                                                                                       | В течение года                                                           |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                    |                                                                                                       |                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                        | уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:<br>- наличие и понятность навигации внутри организации культуры<br>- наличие и доступность питьевой воды                                                                                                                                           | - наличие и доступность питьевой воды                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ЦБ ОБО                                                                             | созданию качественных условий предоставления услуг с учётом перечня параметров комфортных условий     |                |
| 6.                                     | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры (библиотека), составила менее 100% (92%)                                                                                                                                                                                                                                                                | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией культуры (библиотека)                                                                                                                                                                                                                          | Весь период     | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО;<br>Юферева И.В.,<br>главный библиотекарь<br>ЦБ ОБО | Постоянная работа над повышением текущего уровня удовлетворенности комфортностью предоставления услуг | В течение года |
| <b>Доступность услуг для инвалидов</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                    |                                                                                                       |                |
| 7.                                     | Помещения библиотеки и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:<br>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)<br>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов<br>- сменные кресла-коляски<br>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | Необходимо обеспечить следующие условия доступности (по мере финансовой и технической возможности):<br>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)<br>- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов<br>- сменные кресла-коляски<br>- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры | До конца 2026г. | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО                                                     | Обеспечение условий доступности по мере финансовой и технической возможности                          | В течение года |
| 8.                                     | Недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:                                                                                                                                                                                                                                                                            | Необходимо обеспечить в организации следующие условия:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и                                                                                                                                                                                                                                      | 2025г. - 2026г. | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО                                                     | Обеспечение условий доступности, позволяющих                                                          | В течение года |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                                       |                                                                                                                                                                   |                             |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                              | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                     | зрительной информации<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                                                                                                 |             |                                                                                       | инвалидам получать услуги наравне с другими, по мере финансовой и технической возможности                                                                         |                             |
| <b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b> |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                                                                       |                                                                                                                                                                   |                             |
| 9.                                                           | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию, составила менее 100% (97%) | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в библиотеку | Весь период | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО;<br>Юферева И.В.,<br>главный<br>библиотекарь<br>ЦБ ОБО | Создание условий для установления комфортных взаимоотношений;<br>Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала библиотеки к посетителю | В течение отчётного периода |
| 10.                                                          | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (библиотека), составила менее 100% (97%)                | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры (библиотека), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в библиотеку                         | Весь период | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО;<br>Юферева И.В.,<br>главный<br>библиотекарь<br>ЦБ ОБО | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала библиотеки к посетителю                                                                  | В течение отчётного периода |
| 11.                                                          | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи               | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью                          | Весь период | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО;<br>Юферева И.В.,<br>главный<br>библиотекарь<br>ЦБ ОБО | Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала библиотеки к посетителю                                                                  | В течение отчётного периода |

|                                                   |                                                                                                                                     |                                                                                                                                 |             |                                                                                    |                                                              |                             |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                   | электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) составила менее 100% (99%)       | электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) |             |                                                                                    |                                                              |                             |
| <b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> |                                                                                                                                     |                                                                                                                                 |             |                                                                                    |                                                              |                             |
| 12.                                               | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры (библиотека) родственникам и знакомым составила менее 100% (99%)    | Сохранять и повышать готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры (библиотека) родственникам и знакомым      | Весь период | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО                                                     | Создание условий для установления комфортных взаимоотношений | В течение отчётного периода |
| 13.                                               | Удовлетворенность удобства графика работы организации культуры (библиотека) составила менее 100% (99%)                              | Сохранять и повышать текущий уровень удовлетворенности удобством графика работы библиотеки                                      | Весь период | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО                                                     | Создание условий для установления комфортных взаимоотношений | В течение отчётного периода |
| 14.                                               | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры (библиотека) составила менее 100% (92%) | Работать над повышением текущего уровня удовлетворенности получателей услуг в целом условиями оказания услуг в библиотеке       | Весь период | Кузьмина Н.Н.,<br>Директор ОБО;<br>Юферева И.В.,<br>главный библиотекарь<br>ЦБ ОБО | Создание условий для установления комфортных взаимоотношений | В течение отчётного периода |