

# БУК «ОГОНБ имени А.С. Пушкина»

## Отчет об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг, на 2020 год

Отчетный период – 2020 г.

Мероприятия	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятий
I. Открытость и доступность информации об учреждении культуры			
Обеспечить размещение актуальной информации об учреждении на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www. bus.gov.ru</a>	постоянно	Путинцева Т.В., ведущий бухгалтер	<p><b>Выполнено.</b></p> <p>В соответствии с Приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н (ред. от 17.12.2015) «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) на официальном сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www. bus.gov.ru</a> ОГОНБ имени А.С. Пушкина размещает все актуальные документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ежегодное размещение сведений о государственном задании и его поквартальном исполнении (<i>размещено 23.01.20, 22.05.20, 20.07.20, 07.10.20, 13.10.20, 20.10.20, 11.11.20, 25.11.20</i>);</li> <li>- ежемесячное размещение сведений о плане финансово-хозяйственной деятельности учреждения и целевых средствах из бюджета (по мере утверждения вышестоящим ведомством) (<i>размещено 20.01.20, 25.02.20, 11.03.20, 27.05.20, 09.06.20, 14.09.20, 17.09.20, 20.10.20, 18.11.20, 25.11.20, 14.12.20, 16.12.20, 24.12.20</i>);</li> <li>- размещение сведений о контрольных мероприятиях и его результатах (по мере проведения) (<i>в отчетный период контрольных мероприятий не было</i>);</li> <li>- размещения сведений об учреждении по факту совершения действия (изменение Устава, других учредительных документов, приказы о назначении руководителя и др.) (<i>в отчетный период новых фактов не было</i>);</li> <li>- ежегодное размещение отчетов о финансовых результатах деятельности учреждения и использовании имущества по итогам года (<i>размещено 02.03.20</i>);</li> <li>- размещение баланса учреждения (ф. 0503730) ежегодно по итогам года (<i>размещено 20.02.20</i>);</li> <li>- ежегодное размещение сведений об исполнении плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения (ф. 0503737) (<i>размещено 21.02.20</i>)</li> </ul>
Обеспечить поддержание полноты и актуальности	регулярно	Филиппова Ю.С., заведующий сектором	<p><b>Выполнено.</b></p> <p>На официальном сайте библиотеки <a href="http://omsklib.ru/">http://omsklib.ru/</a> актуализированы все сведения в</p>

сведений о деятельности учреждения на официальном сайте <a href="http://omsklib.ru/">http://omsklib.ru/</a> и на информационных стендах внутри учреждения		по взаимодействию со СМИ и общественностью, Московцева О.В., заместитель директора	рубриках раздела «О библиотеке»; ежедневно обновляются новостные информации в разделах «Новости» и «Выставки»; в конце каждого месяца обновляется раздел «План мероприятий» (на следующий месяц), одновременно обновляется «Календарь событий» с внесением более подробной информации о мероприятиях библиотеки. На внутренних информационных стендах в информационных папках для посетителей сведения о библиотеке актуализированы.
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Обеспечить регулярность информирования потребителей о возможности дистанционного заказа книг на сайте библиотеки, на информационных стендах в здании библиотеки, в официальных аккаунтах библиотеки в социальных сетях	постоянно	Филиппова Ю.С., заведующий сектором по взаимодействию со СМИ и общественностью, Московцева О.В., заместитель директора	<b>Выполнено.</b> Информация о возможности дистанционного заказа книг, а также подробная инструкция размещены на официальном сайте библиотеки на Главной странице сайта в разделе «Новости» - ссылка на источники: <a href="http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fd74nrg3sq">http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fd74nrg3sq</a> <a href="http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fc45c5d6h0">http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fc45c5d6h0</a> , на слайдере Главной страницы (баннер с информацией), а также в разделе «Читателям». Информация доступна для пользователей круглосуточно в онлайн-режиме (круглогодично). В официальных аккаунтах библиотеки в социальных сетях пользователи получают информацию, а также индивидуальную консультацию через сервис обратной связи «Сообщения». Также информация о возможности дистанционного заказа книг ежеквартально публикуется в ленте новостей в социальных сетях ОГОНБ имени А.С. Пушкина. На информационных стендах внутри учреждения информация актуализируется регулярно.
Организовать продажу бутилированной воды в кафе библиотеки	постоянно	Макарова Л.Ф., ведущий инженер	<b>Выполнено.</b> В буфете библиотеки была организована продажа вода в пластиковых бутылках (январь-март). В условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Омской области работа буфета приостановлена.
Установить кулер с питьевой водой в фойе первого этажа	постоянно	Макарова Л.Ф., ведущий инженер	<b>Выполнено.</b> В фойе первого этажа кулер с питьевой водой размещался до 23.03.2020 г. В условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Омской области кулер с питьевой водой после 23.03.2020 г. решено не устанавливать.
III. Доступность услуг для инвалидов			
Продолжить реализацию мероприятий по обеспечению доступности учреждения для маломобильных групп населения (при условии выделения бюджетных ассигнований на эти цели в 2020 году)	в течение года	Рыгалов А.В., первый заместитель директора	<b>Выполнено.</b> Открыт туалет на первом этаже библиотеки для маломобильной группы людей.

IV. Доброжелательность, вежливость работников учреждения культуры			
Проводить тренинги по повышению доброжелательности и вежливости работников учреждения	2 раза в год	Рыгалов А.В., первый заместитель директора, Московцева О.В., заместитель директора, Сорокин А.П., заместитель директора	<b>Выполнено.</b> 1.Совещания по вопросам повышения вежливости и доброжелательного обращения с посетителями библиотеки проведены с сотрудниками так называемой «входной» группы: гардероб, служба охраны, сектор регистрации пользователей ( <i>раз в месяц</i> ) 2. Проведен инструктаж с заведующими структурными подразделениями обслуживания пользователей (ИБО, ЦКИ, ЦК БИО, ЦКП) по усилению ответственности, внимательном отношении при работе с нестандартными запросами и обращениями читателей при обслуживании в стационаре и удалённом режиме (телефон, эл. почта) ( <i>9 марта</i> ) 3. Проведен инструктаж с заведующими структурными подразделениями по обслуживанию пользователей библиотеки в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Омской области ( <i>два раза в месяц – первый, третий понедельник июня, июля, августа, сентября, октября, ноября, декабря</i> )
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Проводить анкетные опросы посетителей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг	постоянно	Московцева О.В., заместитель директора, Федотова Ю. Е., зав. филиалом «Специализированная библиотека для незрячих и слабовидящих»	<b>Выполнено.</b> 1. Проводился опрос пользователей филиалом «Специализированная библиотека для незрячих и слабовидящих» о степени удовлетворенностью качеством и доступностью услуги. В стационаре опрошено 277 чел., из них удовлетворено качеством предоставляемой услуги 277 чел. (100 %), доступностью – 277 чел. (100 %). Вне стационара опрошено 62 чел., из них удовлетворено качеством предоставляемой услуги 62 чел. (100 %), доступностью – 62 чел. (100 %). 2. Проведен анкетный опрос пользователей в отделах обслуживания пользователей о степени удовлетворенности доступностью и качеством оказания услуг ( <i>с 01.11.20 по 01.12.20</i> ). В опросе приняли участие 154 чел., из них удовлетворены качеством предоставляемой услуги 150 чел. (97 %), доступностью – 152 чел. (99 %). 3. Проведены опросы удовлетворенностью качеством проведения методических образовательных мероприятий: школа инновационных технологий «Библиотека для читателя: модели развития на современном этапе» для сотрудников библиотек Любинского муниципального района ( <i>13.02.20</i> ); семинар-практикум для сотрудников библиотек Омского муниципального района ( <i>20.02.20</i> ); семинар-практикум для сотрудников библиотек Таврического муниципального района ( <i>12.03.20</i> ); семинар-практикум «XII Летняя библиотечная школа комплектователя и каталогизатора» ( <i>22-23.06 и 25.06.20</i> ); семинар «Интерактивные формы краеведческой работы публичной библиотеки» (в онлайн-формате, <i>29.06.20</i> ); семинар-практикум для специалистов государственных и муниципальных библиотек «Библиотека для читающей и нечитающей молодежи» ( <i>15.09.20</i> ); школа инновационных технологий для специалистов публичных библиотек Крутинского муниципального района «Библиотека для читателя: модели развития на современном этапе» ( <i>22.09.20</i> ); день специалиста для библиотекарей общеобразовательных учреждений «Нормативно-правовые основы организации воспитательной работы в образовательном

			учреждении» (23.09.20); областной День библиографа для специалистов муниципальных библиотек Омской области (27.10.20); школа молодого руководителя: занятие «Управление конфликтами в библиотеке» (11.11.20); семинар для специалистов муниципальных библиотек Омской области «Сайт как инструмент развития муниципальной библиотеки» (08.12.20). Общее число участников – 546 чел. Число опрошенных – 386 чел. Из них удовлетворены качеством проведения – 386 чел. (100 %).
--	--	--	--

Исп.: Лапина Л.В., учёный секретарь библиотеки  
(3812) 24-85-09

28.12.2020