

**Отчет об исполнении плана
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
КГАУК Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края
за 9 месяцев 2019 год**

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 и мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации культуры					
Недостаточный уровень информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте библиотеки, недостаточное количество анонсов поступающей литературы	1.1. Размещение на официальном сайте Государственной универсальной научной библиотеки Красноярского края (далее библиотека) актуальной информации о деятельности учреждения по мере ее обновления	В течение года	Вербицкая Т.В. – первый заместитель директора, Тонких И.А. – гл. экономист	Регулярное размещение на официальном сайте библиотеки информации о деятельности учреждения	Январь-сентябрь
	1.2. Размещение информации о деятельности библиотеки на информационных стендах в помещении учреждения	В течение года	Андроненко О.В. заместитель директора по библиотечной работе	Регулярное размещение на информационных стендах, плазме в холле библиотеки информации об услугах и мероприятиях проводимых библиотекой.	Январь-сентябрь
	1.3. Информирование читателей и партнёров о деятельности библиотеки с привлечением СМИ и социальных сетей	В течение года	Шубникова Ю.Н. заведующая отделом библиотечных коммуникаций	Для информирования читателей и партнеров опубликовано 57 статей в региональной и профессиональной печатной прессе, вышло 25 сюжетов в программах ТВ, 25 – на радио, 123 заметок о деятельности библиотеки на сайтах информационных агентств и других электронных СМИ Красноярского края и России. Новости библиотеки опубликованы на сайте	Январь-сентябрь

				Российской библиотечной ассоциации, Министерства культуры РФ, портале «Культура.рф», Яндекс.Афише и других российских ресурсах. Анонсы событий, информация о новых услугах и ресурсах публиковалась в популярных пабликах ВКонтакте и фейсбука	
	1.4. Размещение на официальном сайте библиотеки утвержденного плана мероприятий по повышению качества услуг	Февраль	Дороговцев В.В. заведующий отдела новых информационных технологий	План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг размещен на официальном сайте библиотеки https://www.kraslib.ru/doc/office/plan_kachestvo_gunb_2019.pdf	14.03.2019г
	1.5. Размещение на сайте библиотеки гиперссылки (возможность перехода) на официальную страницу с результатами НОК на сайте bus.gov.ru	Февраль	Дороговцев В.В. заведующий отдела новых информационных технологий	Гиперссылка на официальную страницу с результатами НОК (bus.gov.ru) размещена на главной странице и разделе «Независимая оценка качества работы библиотеки» официального сайта библиотеки https://www.kraslib.ru/about/normdoc/?&Z21ID=	14.03.2019г
	1.6. Размещение на сайте библиотеки информации об итогах реализации плана мероприятий по устранению выявленных в результате НОК недостатков	Ежеквартально	Вербицкая Т.В. – первый заместитель директора	Отчет об исполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания размещен в разделе «Независимая оценка качества работы библиотеки» официального сайта https://www.kraslib.ru/doc/office/otchet2019kv1.pdf	08.04.2019 г. 04.07.2019 г.

1.7. Размещение на официальном сайте библиотеки Публичного отчета о деятельности библиотеки за 2018 год	Февраль	Шубникова Ю.Н. заведующая отделом библиотечных коммуникаций	Публичный отчет о деятельности библиотеки размещен на официальном сайте https://irbis.kraslib.ru/cgi-bin/irbis64r/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?I21DBN=EKU_VV&P21DBN=EKU&S21REF=&S21CNR=10&S21STN=1&S21FMT=BRIEFWEB_VV&C21COM=S&2_S21P02=1&S21SRW=GOD&S21SRD=DOWN&2_S21P03=SHTV%3D&2_S21STR=P741884&Z21ID=	12.02.2019г
1.8. Размещение информации о новинках поступающей литературы в фонды библиотеки на официальном сайте библиотеки	В течение года	Шубникова Ю.Н. заведующая отделом библиотечных коммуникаций	Регулярное размещение на официальном сайте библиотеки информации о новинках поступающей литературы в фонды библиотеки в разделе Новинки https://irbis.kraslib.ru/cgi-bin/irbis64r/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=S&I21DBN=EKU_NBOOK&P21DBN=EKU&S21ALL=(%3C.%3EDP=20190104\$%3C.%3E[...]%3C.%3EDP=20190404\$%3C.%3E)*(%3C.%3ETH=OBRZV\$%3C.%3E)&S21FMT=briefweb_vv&S21CNR=&Z21ID=	Январь-сентябрь
1.9. Размещение информации о новинках поступающей литературы в фонды библиотеки в социальных сетях	В течение года	Шубникова Ю.Н. заведующая отделом библиотечных коммуникаций	Регулярное размещение информации о новинках поступающей литературы в социальных сетях в группах библиотеки ВКонтакте, Фэйсбук, Инстаграм	Январь-сентябрь
1.10. Размещение информации о новинках поступающей литературы в фонды библиотеки в мобильном приложении «Личный кабинет	В течение года	Дорогавцев В.В. заведующий отдела новых информационных	Размещение информации о новинках поступающей литературы в фонды библиотеки в мобильном	с 28.06.2019г. информация доступна в мобильном

	читателя»		технологий	приложении «Личный кабинет читателя»	приложении
2. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточно комфортные условия пребывания посетителей в библиотеке (отсутствие ремонта)	2.1. Подготовка предложений министерству культуры края о выделении денежных средств на разработку НПД на ремонт актового зала, помещений четвертого и цокольного этажей, помещений книгохранения библиотеки (Маркса, 114)	Февраль	Фомин В.В. – заместитель директора по административно-хозяйственной работе	Предложения по дополнительному финансированию на 2019-2020 г. КГАУК Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края на разработку НПД на ремонт актового зала, помещений четвертого и цокольного этажей, помещений книгохранения библиотеки (Маркса, 114) направлено в министерство культуры.	Январь
Наличие большого количества устаревшего оборудования	2.2. Подготовка предложений министерству культуры края о выделении денежных средств на приобретение современного оборудования	Февраль	Вербицкая Т.В. – первый заместитель директора	Предложение по дополнительному финансированию на 2019-2020 г. КГАУК Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края на приобретение современного оборудования направлено в министерство культуры. Предложения по введению новых (увеличению действующих) расходных обязательств Красноярского края на 2020 год и плановый период 2021-2022 годов, в т.ч. на мероприятие Укрепление материально-технической базы учреждений культуры и образования, подведомственных министерству культуры края и	Февраль Май

				создание безопасных условий для посетителей и работников учреждений культуры	
Отсутствие возможности оплаты услуг через Интернет	2.3. Изучить вопрос о возможности организации оплаты через Интернет за услуги от приносящей доход деятельности	Март	Дорогавцев В.В. заведующий отдела новых информационных технологий	<p>Изучены экономические и юридические вопросы о возможности организации оплаты через Интернет за услуги от приносящей доход деятельности</p> <p>Рассмотрены различные варианты эквайринга (услуги проведения электронных платежей)</p> <p>Проведен анализ услуг библиотеки, потенциально доступных для реализации через Интернет-платежи.</p> <p>Исходя из статистики оказания услуг библиотекой, потенциально доступных для реализации через Интернет-платежи и принимая во внимание тот факт, что банк-эквайер взимает плату за обслуживание счета, а так же получает от 2.8% за прием банковских карт с каждой оплаты, внедрение данной возможности может стать нецелесообразной с экономической точки зрения.</p> <p>Установлен терминал оплаты банковскими картами за услуги от приносящей доход деятельности</p>	<p>Март</p> <p>27.06.2019</p>

3. Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры

Недостаточный уровень коммуникативно-эстетической культуры сотрудников библиотеки	3.1. Проведение занятий по актуализации информационных знаний дежурных консультантов библиотеки	Два раза в квартал	Вольская Т.А. заведующая электронных ресурсов и справочно-библиографического обслуживания	<p>Проведено занятия для дежурных консультантов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обзор электронных ресурсов в рамках учёбы дежурных консультантов. 35 участников 2. Поиск библиографической информации: стратегия и тактика. 30 участников 3. Электронные информационные ресурсы (базы данных) читальных залов и специализированных подразделений библиотеки. 36 участников 4. Новые государственные стандарты системы СИБИД. 32 участника 5. Новая структура электронной библиотеки ГУНБ Красноярского края. 45 участников 6. Электронные ресурсы ГУНБ. Представление технологии бесшовной интеграции 	<p>28.02.2019</p> <p>20.03.2019</p> <p>25.04.2019</p> <p>20.06.2019</p> <p>19.09.2019</p> <p>26.09.2019</p>
	3.2. Участие специалистов отделов обслуживания в онлайн-семинарах в рамках цикла психологических онлайн-семинаров «Я и моя деятельность», организованных Российской государственной библиотекой для молодёжи	19 февраля 12 марта 16 апреля 21 мая 17 сентября 18 ноября	Андроненко О.В. заместитель директора по библиотечной работе	<p>Организация просмотра вебинаров РГБМ для 35 специалистов отделов обслуживания в рамках цикла психологических онлайн-семинаров «Я и моя деятельность»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Онлайн-семинар «Стресс. Личность в стрессовой ситуации» 2. Онлайн-семинар «Эмоции. Управление своими эмоциями» 3. Онлайн-семинар «Личные 	<p>19.02.2019</p> <p>12.03.2019</p> <p>21.05.2019</p>

				границы» 4. Психологический онлайн-семинар «Я и моя деятельность»	17.09.2019
	3.3. Организация и проведение тренинга, направленного на повышение коммуникативно-эстетической культуры сотрудников библиотеки	Октябрь	Андроненко О.В заместитель директора по библиотечной работе	Организация и проведение тренинга, направленного на повышение коммуникативно-эстетической культуры сотрудников библиотеки запланировано на октябрь	
4. Удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов¹					
Недостаточное обеспечение доступности предоставления услуг инвалидам и другим маломобильным группам граждан	4.1. Подготовка предложений министерству культуры края о выделении денежных средств на мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов	Февраль	Фомин В.В. – заместитель директора по административно- хозяйственной работе Вербицкая Т.В. – первый заместитель директора	Предложение по потребности в денежных средствах по обеспечению доступности объекта КГАУК Государственная универсальная научная библиотека Красноярского края направлено в министерство культуры.	Письмо от 14.02.2019 №01-13/118
	4.2. Расширение перечня услуг от приносящей доход деятельности, предоставляемых населению, поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг	В течение года	Андроненко О.В заместитель директора по библиотечной работе, Вербицкая Т.В. – первый заместитель директора	Проведение анализа услуг от приносящей доход деятельности, предоставляемых населению в части расширения перечня. Проведение анализа форм работы с потребителями услуг региональных и федеральных библиотек	Январь- сентябрь
	4.3. Расширение функционала мобильного приложения «Личный кабинет читателя»	В течение года	Дорогавцев В.В. заведующий отдела новых информационных технологий	Добавление нового функционала в мобильное приложение «Личный кабинет читателя»: - отображение новинок на главном экране	28.06.2019

¹ Во время проведения НОК, вход в библиотеку посетителей осуществлялся со двора, в связи с ремонтом фасада. В библиотеке для маломобильных посетителей модернизирована входная группа, отремонтированы туалетные комнаты, после завершения ремонта доступ для маломобильных групп будет доступен пандус.

				<ul style="list-style-type: none"> - переход на бронирование или открытие полного текста из истории чтения 	15.04.2019
				<ul style="list-style-type: none"> - функция добавления в календарь событий возврата, продления или прихода за книгами при заказе. - функция заявления намерения посетить мероприятие, реализация запланирована на IV квартал. - реализация оповещения о событиях в виде PUSH-сообщений, реализация запланирована на IV квартал, с учетом технических возможностей 	02.09.2019

Директор



Т.Л.Савельева