

Отчет
 об устранении недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
 МБУК «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»
 за II квартал 2019 года

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 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					
<p><u>Центральная детская библиотека</u></p> <p>Недостаточно качественная и полная информация о деятельности учреждения размещена на его официальном сайте</p>	<p>Приведение информации о деятельности учреждения, размещенной на сайте учреждения в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах...»</p>	<p>II квартал 2019</p>	<p>Шестаков А.В. специалист по внедрению информационных систем Центральной городской библиотеки</p>	<p>Приведение информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте МБУК ЦБС г.Дивногорска, в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 года № 277</p>	<p>28.05.2019 г.</p>

Недостаточный объем информации на информационных стендах учреждения	Пополнение информационных стендов библиотеки планами и анонсами мероприятий	До 10 числа каждого месяца	Кириченко Е.В., зав. Центральной детской библиотекой	Ежемесячно обновляется вкладка к информационному стенду библиотеки «Наши мероприятия», где размещаются дополнительные конкурсы для читателей библиотеки	05.04.2019 г. 03.05.2019 г. 07.06.2019 г.
	Оформление дополнительного информационного стенда в комнате для проведения массовых мероприятий	II квартал 2019	Кириченко Е.В., зав. Центральной детской библиотекой, Колякина Е.С., главный библиограф Центральной детской библиотеки	В комнате для проведения массовых мероприятий появилась передвижная доска, на которой ежедневно обновляется информация о мероприятиях, игровых занятиях	01.04.2019 г.
	Оформление в читай-холле стенда «Календарь знаменательных дат на 2019 год»	II квартал 2019	Кириченко Е.В., зав. Центральной детской библиотекой	В читай-холле появился дополнительный стенд «Календарь знаменательных дат на 2019 год», в котором разместились информация о юбилейных датах в 2019 году	29.04.2019 г.

II. Комфортность условий предоставления услуг

По этому пункту выполнены работы в I квартале 2019 года

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<u>Городская библиотека им. В.Г. Распутина</u> Недостаточно сформированы коммуникативные навыки у сотрудников	Проведение в коллективе бесед о повышении качества обслуживания всех социальных групп	II, III, IV, кварталы 2019 г.	Корабельникова Т.Ф., заведующая Городской библиотекой им. В.Г. Распутина	Проведение беседы для сотрудников «Знаете ли Вы своего читателя?» (присутствовало 5 человек)	26.04.2019 г.
	Проведение проверок компетентности и вежливости сотрудников с помощью «тайных» посетителей	II, III, IV, кварталы 2019 г.	Ильина Н.В., директор МБУК ЦБС г. Дивногорска	По договоренности с читателями городской библиотеки им. В.Г. Распутина были проведены посещения с целью проверок на вежливость и компетентность	13.04.2019 г. 15.05.2019 г. 06.06.2019 г.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Городская библиотека им. В.Г. Распутина Недостаточно учтены современные информационные запросы и ожидания читателей</p>	<p>Проведение мини-опроса читателей 8-10 лет возраста с целью выявления читательского спроса (на сайте, в соц. сетях, лично)</p>	<p>01.04.-30.04. 2019 г.</p>	<p>Корабельникова Т.Ф., заведующая Городской библиотекой им. В.Г. Распутина</p>	<p>Проведение опроса читательского спроса среди детей от 8 до 10 лет на сайте, в соц. сетях и лично. Опрошено 67 чел.</p>	<p>01.04.2019 г.</p>
	<p>Проведение блиц-опросов читателей 11-18 лет с целью выявления читательского спроса (на сайте, в соц. сетях, лично)</p>	<p>01.05.-30.05. 2019 г.</p>	<p>Корабельникова Т.Ф., заведующая Городской библиотекой им. В.Г. Распутина</p>	<p>Проведение опроса читательского спроса среди детей от 11 до 18 лет на сайте, в соц. сетях и лично. Опрошено 54 чел.</p>	<p>30.04.2019 г.</p>
	<p>Проведение анкетирования читателей 18+ с целью выявления читательского спроса (на сайте, в соц. сетях, лично)</p>	<p>01.06.- 30.06 2019 г.</p>	<p>Корабельникова Т.Ф., заведующая Городской библиотекой им. В.Г. Распутина</p>	<p>Проведение анкетирования среди читателей 18+. на сайте, в соц. сетях и лично. Опрошено 61 чел.</p>	<p>01.06.2019 г.</p>

Директор МБУК ЦБС г. Дивногорска



(Handwritten signature)

Н.В. Ильина