

Отчет
 об устранении недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 муниципального бюджетного учреждения культуры
 «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»
 за IV 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					
<u>Центральная детская библиотека</u> Недостаточно качественная и полная информация о деятельности учреждения размещена на его официальном сайте	Размещение анонсов мероприятий библиотеки и отчётов о них, информации о новых поступлениях книг и периодики на официальном сайте учреждения, в социальных сетях	Постоянно	Кириченко Е.В., зав. Центральной детской библиотекой Колякина Е.С., главный библиограф Центральной детской библиотеки	Информация о новых поступлениях книг и периодики на официальном сайте учреждения, в социальных сетях обновлялась по мере поступления изданий в учреждение	С 01.10-31.12.2019 г.
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	09.10.2019 г. 08.11.2019 г. 09.12.2019 г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
По этому пункту выполнены работы в III квартале					

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p><u>Городская библиотека им. В.Г. Распутина</u> Недостаточно сформированы коммуникативные навыки у сотрудников</p>	<p>Проведение в коллективе бесед о повышении качества обслуживания всех социальных групп</p>	<p>II, III, IV, кварталы 2019 г.</p>	<p>Корабельникова Т.Ф., заведующая Городской библиотекой им. В.Г. Распутина</p>	<p>Проведение тренинга «Реальная мотивация» для сотрудников «(присутствовало 3 человека)</p>	<p>21.11.2019 г.</p>
	<p>Проведение проверок компетентности и вежливости сотрудников с помощью «тайных» посетителей</p>	<p>II, III, IV, кварталы 2019 г.</p>	<p>Ильина Н.В., директор МБУК «Централизованная библиотечная система г. Дивногорска»</p>	<p>По договоренности с читателями городской библиотеки им. В.Г. Распутина проведены проверки вежливости и компетентности сотрудников библиотеки</p>	<p>23.10.2019 г. 10.11.2019 г. 12.12.2019 г.</p>

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

По этому пункту выполнены работы в III квартале

Директор МБУК ЦБС г. Дивногорска



Н.В. Ильина