

Отчет
 об устранении недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 муниципального бюджетного учреждения культуры
 «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»
 за III 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>	Размещение анонсов мероприятий библиотеки и отчетов 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 01.07-30.09.2019 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	08.07.2019 г. 05.08.2019 г. 06.09.2019 г.

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p><u>Центральная детская библиотека</u> Дефицит новых изданий и периодической литературы для детей и юношества</p>	<p>Акция «Подари книгу» (обращение к ведущим предприятиям города – ПАО «Красноярская ГЭС», ООО ЛМЗ «Скад», хлебозавод «ДиХлеб», «магазин «Буратино», магазин «Новэкс»- с просьбой о помощи в пополнении фонда современными изданиями</p>	<p>II- III полугодие 2019 г.</p>	<p>Кириченко Е.В., зав. Центральной детской библиотекой</p> <p>Колякина Е.С., главный библиограф Центральной детской библиотеки</p>	<p>Разработаны проекты писем для организаций.</p>	13.06.2019 г.
				<p>Разосланы электронные письма по организациям.</p>	17.06.2019 г.
				<p>Развешаны обращения к читателям на информационных стендах библиотеки.</p>	17.07.2019 г.
				<p>Получены официальные ответы от организаций. На помощь в пополнении фондов библиотеки откликнулись читатели. Пополнили фонды 27 новыми изданиями.</p>	26.09.2019 г.

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 беседы для сотрудников «Условия формирования сплоченного коллектива» (присутствовало 4 человека)</p>	22.08.2019 г.
	<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>	24.07.2019 г. 13.08.2019 г. 20.09.2019 г.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p><u>Городская библиотека им. В.Г. Распутина</u> Недостаточно учтены современные информационные запросы и ожидания читателей</p>	<p>Анализ полученных анкет с целью выявления читательского спроса</p>	<p>01.07.-31.07. 2019 г.</p>	<p>Корабельникова Т.Ф., заведующая Городской библиотекой им. В.Г. Распутина</p>	<p>Проработано и проанализировано 182 анкеты читательского опроса. Выявленные потребности пользователей прорабатываются сотрудниками библиотеки для улучшения качества обслуживания.</p>	<p>31.07.2019 г.</p>
<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>

Директор МБУК ЦБС г. Дивногорска



Н.В. Ильина