Отчет

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг1

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (Черняховск)

(наименование организации)

на 20 19 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций | Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указание фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия2 | |
| Реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Жалобы на отсутствие интернета | Все компьютерные пользовательские места оснащены интернетом. В целях выполнения рекомендаций по противодействию террористической и экстремистской деятельности установлена фильтрация в формате «Белый список». Разъяснение пользователям возможности пользования интернетом, за исключением сайтов не входящих в «белый список» | Январь 2019г. | Ганина Л.А., ведущий библиотекарь электронного читального зала | Разъяснение пользователям возможности пользования интернетом, за исключением сайтов не входящих в «белый список», внесение изменений в правила пользования электронными услугами библиотеки | Январь 2019г |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Отсутствие возможности перекусить в библиотеке | Организация доступности общей кухни для посетителей библиотеки, установка кофе-автомата | Март 2019 | Березина С.В., Начальник АХО | Разрешен доступ на кухню по запросу | Март 2019 |
| Отсутствие в общественных туалетах средств гигиены | Наладить контроль над регулярным пополнением средств гигиены в общественных туалетах | Январь 2019 | Березина С.В., Начальник АХО | Налажен контроль над регулярным пополнением средств гигиены в общественных туалетах | Январь 2019 |
| 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Недостаточное количество групп для детей | Организовать на базе отдела по работе с детьми три клуба по интересам, обеспечить пользование детей дополнительными услугами: караоке, игровой приставкой | Январь – май 2019 | Королева Н.М., главный библиотекарь отдела по работе с детьми | Организованны клубы по интересам «ЮнЭк», «Игровая. ру», игровая приставка и D с караоке установлены в общедоступной зоне обслуживания и могут использоваться по запросу | Май 2019 |
| Недостаточное количество массовых мероприятий для школьников | Увеличить количество массовых мероприятий для школьников за счет заключения договоров о сотрудничестве со школами города и привлечения к работе с детьми сотрудников отдела обслуживания населения | Февраль – май 2019г. | Королева Н.М., главный библиотекарь отдела по работе с детьми;  Кузинова С.З., главный библиотекарь отдела обслуживания населения. | Заключены договора с 4 школами, проведение мероприятий для школьников вменено в обязанности сотрудников отдела обслуживания населения | апрель 2019г. |
| Недостаточное количество выставок | Провести мониторинг размещения выставок в пространстве библиотеки, наладить их регулярное обновление, организацию дополнительных выставочных пространств | Февраль – май 2019г. | Недзельницкая Л.А., специалист по выставочной деятельности | Проведен мониторинг размещения выставок в пространстве библиотеки, налажено их регулярное обновление, организовано дополнительное выставочное пространств0 в центре экологического воспитания и на подоконниках отдела обслуживания | Март 2019 г. |
| Недостаточное количество книг на иностранных языках для детей и взрослых. | Организовать комплектование библиотеки книгами на иностранных языках | Декабрь 2019 | Смыкова А.П., эксперт по комплектованию | В заявку на комплектование включен список книг на иностранных языках | Октябрь 2019 |

1 Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

2 Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".