


УТВЕРЖДАЮ
 Глава Северного района
 Новосибирской области

 С.В. Коростелев
 (подпись)
 28.01.2019
 (дата)


ПЛАН по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2019-2021гг.

Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Северного района Новосибирской области
 полное название организации (в соответствии с уставом)

№	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 ²	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Неудовлетворенность получателей услуг доступностью и актуальностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении/ на территории	Провести анализ информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах во всех структурных подразделениях	Январь-март 2019г.	Прохорова М.А., заместитель директора		
		Систематически актуализировать информацию о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах во всех структурных подразделениях, на официальном сайте учреждения	Весь период	Прохорова М.А., заместитель директора		
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Обеспечить бесперебойную работу служб «Виртуальная справка», «Продли/ забронируй книгу», «Обратная связь» на официальном сайте учреждения	Весь период	Фролова В.В., главный библиотекарь информационно-библиографического отдела		

II.		Комфортность условий предоставления услуг			
2.1.	Неудовлетворенность получателей услуг условиями предоставления услуг	Обеспечить доступность питьевой воды в структурных подразделениях учреждения, обслуживающих пользователей	Весь период	Покорская А.П., директор	
III.		Доступность услуг для инвалидов			
3.1.	Помещения библиотек не оборудованы с учетом доступности для инвалидов	Приобрести и установить кнопки вызова помощника	2019-2021гг.	Покорская А.П., директор	
IV.		Доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1.	Проблемы коммуникативного взаимодействия	Проведение тренингов на тему «Психология взаимодействия с пользователем»	Один раз в год	Ничипоренко Н.М., главный библиотекарь	
V.		Удовлетворенность условиями оказания услуг			
5.1.	Неудовлетворенность пользователей условиями оказания услуг	Обеспечить получателям услуг возможность выражения мнений о качестве оказываемых услуг.	Весь период	Фролова В.В., главный библиотекарь информационно-библиографического отдела	
5.2.		Изучать, своевременно реагировать и обеспечивать реализацию предложений и пожеланий получателей услуг.	Ежеквартально	Прохорова М.А., заместитель директора	

Директор МКУК «ЦБС»

 А.П. Покорская

