

УТВЕРЖДЕН

глава местного самоуправления
городского округа город Выкса

В.В. Кочетков

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «ЦБС городского округа город Выкса» на 2020-2021годы

№	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						
1.1.	Несоответствие информации о деятельности ЦБС, размещенной на официальном сайте, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1. Размещение сведений об учредителе: контактные телефоны, адреса электронной почты, адрес сайта.	декабрь 2020	Гусева Н.А. директор ЦБС	На официальном сайте учреждения размещены все сведения об учредителе. Создан электронный сервис «Онлайн-услуги»	Ноябрь 2020г
		2. Размещение сведений о результатах НОК.				
		3. Размещение обновленного положения о платных услугах				
1.2.	Отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Создание электронного сервиса «Онлайн-услуги» на сайте учреждения.				
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.1.	Замечаний нет	Поддержание комфортных условий для предоставления услуг.	Постоянно	Гусева Н.А. директор ЦБС		
III. Доступность услуг для инвалидов						

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Обеспечить исключение перепада высот на прилегающей территории	2021	Гусева Н.А. директор ЦБС	Приобретены и установлены информационные таблички с надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Ноябрь 2020г
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Оснащение библиотеки информационными табличками с надписями, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	2021			
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.1.	Замечаний нет	1.Проведение мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью персонала: -консультация «Кодекс профессиональной этики и служебного поведения сотрудников ЦБС».	Декабрь 2020 Февраль 2021	Гусева Н.А. директор ЦБС	1. Проведена онлайн консультация для библиотечных работников «Кодекс профессиональной этики и служебного поведения сотрудников ЦБС». 2.Проведен тренинг для библиотечных работников «Коммуникации как залог успешной работы»	Декабрь 2020 Февраль 2021
2. Организация мониторинга официальных жалоб, благодарностей.		1 раз в полугодие				
3.Проведение анонимных опросов, внутренний рейтинг сотрудников.		1 раз в полугодие				
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Замечаний нет	Организация и проведение анонимного анкетирования для пользователей на официальном сайте ЦБС	2020-2021	Гусева Н.А. директор ЦБС		

Директор МБУК «ЦБС»

Н.А. Гусева