


Отчет

о реализации Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг
по результатам проведенной в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Краснотурьинск «Централизованная библиотечная система»

по состоянию на 01 января 2019 г.

№	наименование мероприятия	срок выполнения	Информация о выполнении
1	Своевременное пополнение и актуализация информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет.	Постоянно	За отчетный период размещено на сайте 260 новых материалов, отредактированы/актуализированы имеющиеся материалы и разделы.
2	Информирование жителей о работе и услугах муниципальных библиотек с помощью информационного табло в центральной городской библиотеке.	Постоянно, с еженедельным обновлением	Информация для информационного табло в фойе библиотеки составляется ежемесячно (на месяц вперед). Обновление – 3 раза в неделю.
3	Актуализация информации об услугах и деятельности библиотек, размещенной на информационных стендах и в информационных папках на территориях библиотек.	До 1 декабря 2017 г.	Информация актуализирована на информационных стендах и в информационных папках библиотек по состоянию на 01 декабря 2018 г.
4	Организация работы электронного читательского места для незрячего пользователя в центральной городской библиотеке.	До 31 декабря 2017 г.	Презентация электронного читательского места для инвалида по зрению состоялась 01 декабря 2017 г. в 15.00. Электронное читательское место установлено для использования в читальном зале центральной городской библиотеки.

5	Повышение квалификации библиотечных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья	1 ноября 2017 г.	16 мая 2018 г. в центральной городской библиотеке проведен семинар для библиотечных работников «Практики работы с инвалидами». Присут. 23 чел. Участие в областном научно-методическом семинаре «Организация работы библиотечного пункта по обслуживанию инвалидов по зрению в условиях создания доступной среды» 10 октября 2018 г. (г. Екатеринбург) - 1 чел.
6	Подготовка программы мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников в 2018 г.	До 1 февраля 2018 г.	План мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников утвержден приказом по учреждению от 15.03.2018 г. № 22-О.
7	Размещение на интернет-сайте учреждения информации о работе виртуального читального зала Национальной электронной библиотеки в центральной городской библиотеке.	До 1 декабря 2017 г.	Информация размещена 19 декабря 2017 г. Раздел сайта: «Читателю».
8	Внедрение в муниципальные библиотеки отдельных QR-кодов	До 1 декабря 2017 г.	QR-коды для быстрого доступа к оцифрованным краеведческим ресурсам размещены в фондах краеведческой литературы муниципальных библиотек 30 ноября 2017 г. 
9	Соблюдение сроков выполнения обращений пользователей, поступающих посредством электронных сервисов, размещенных на интернет-сайте учреждения.	Постоянно, по мере получения обращений	Количество обращений пользователей, поступивших посредством электронных сервисов, размещенных на интернет-сайте учреждения, за 2018 г. – 4:

			<p>28 марта 2018 г., 21:11 (сервис Обратная связь); ответ отправлен 29 марта 2018 г., 12:36. 12 мая 2018 г. 19:44 (официальная эл.почта учреждения); ответ отправлен 09 июня 2018 г. 25 июня 2018 г. 09:18 (сервис Продлить книгу онлайн); ответ отправлен 25 июня 2018 г. 14:57. 16 ноября 2018 г. 19:11 (сервис Продлить книгу онлайн); ответ отправлен 19 ноября 2018 г. 11:12.</p> <p>Заявленный срок выполнения – от 2 часов до 2-х дней (в зависимости от сложности) с момента их получения. Для обращений, поданных на официальный адрес учреждения в сети Интернет – в течение 30 дней с момента поступления согласно п.1 ст. 12 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».</p>
10	Внесение изменений в «эффективные» контракты в части показателей эффективности деятельности работников учреждения.	До 31 декабря 2017 г.	Новые показатели эффективности деятельности работников утверждены приказом по учреждению от 09.01.2018 г. № 01-О.
11	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей библиотек, в том числе в электронном виде.	1 раз в квартал	<p>Количество положительных отзывов, зафиксированных в тетрадях (журналах) отзывов – 153.</p> <p>Количество официальных жалоб – 1. Письмо Синдяковой Е.А, поступившее на электронную почту городского управления культуры в июле 2018 г. Результат рассмотрения жалобы: с работников взяты объяснительные, случай</p>

			рассмотрен на собрании трудового коллектива библиотеки. Количество обращений, отзывов, предложений за отчетный период, поступивших в электронном виде – 4 (см.п.9).
--	--	--	--

28.12.2018 г.

Директор МБУК городского округа Краснотурбинск «ЦБС»



Л.В.Шумская