

## ПЛАН

### по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева" на 2020 год

#### Сведения о недостатках и мероприятиях по их устранению

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации мероприятия
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Не полная информация на стендах организации внутри помещения	Повысить информативность стендов организации внутри помещения, приведя их в соответствие с нормативно-правовыми актами	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Информативность стендов внутри помещений повышена и приведена в соответствие с нормативно-правовыми актами. Информация актуализирована и дополнена в связи с переходом на единую АБИС и Единый читательский билет.	30.06.2020
Недостаток информации о предоставляемых услугах и мероприятиях	Улучшить информационное обеспечение получателей услуг о предоставляемых услугах и мероприятиях: интернет-рассылка, бумажные проспекты	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Информационное обеспечение получателей услуг о предоставляемых услугах и мероприятиях улучшено в режимах офлайн (бумажные мини-афиши для раздачи, печатная цветная афиша на стенде у входа) и онлайн (информация на официальном сайте и на страницах в соцсетях, охват аудитории информированием расширен за счет расширения перечня соцсетей, где размещается информация).	01.09.2020

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации мероприятия
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Пожелания: наличие и доступность питьевой воды	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие и доступность питьевой воды (больше кулеров)</li> </ul>	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Кулеры для питьевой воды закуплены, будут установлены после отмены действующего в настоящее время режима повышенной готовности и соответствующих ограничений.	26.03.2020
Пожелания: средства гигиены	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• жидкое мыло для посетителей</li> </ul>	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Исполнено. Туалетные комнаты оснащены дозаторами для жидкого мыла. В ряде других помещений установлены санитайзеры (входные группы, холлы).	19.06.2020
Пожелания: недостаточное освещение	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• улучшить освещение</li> </ul>	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Проведены работы по замене светильников в читательских зонах, лампы в осветительных приборах заменены на более качественные.	31.01.2020
Пожелания: доступность подключения гаджетов	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> <li>• увеличить возможности зарядки гаджетов (отремонтировать розетки)</li> </ul>	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Все доступные для посетителей розетки в рабочем состоянии, увеличено их количество.	30.06.2020

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации мероприятия
Пожелания: оптимизировать навигацию в помещении организации	Разместить (добавить) таблички-указатели для посетителей учреждения	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Добавлены тактильные таблички-указатели (20 штук, в том числе: указатели лифтов - 8, лестниц - 8, санитарных комнат для инвалидов - 2, кафе - 2). В связи с переходом на единую АБИС и внедрение Единого читательского билета размещены соответствующие информационные указатели.	01.09.2020
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
В результате анкетирования не все получатели услуг оценили по максимуму доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Повысить уровень доброжелательности, вежливости персонала организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг	01.10.2020	директор Крылов-Иодко Ромуальд Ромуальдович	Проведена разъяснительная работа с коллективом. Не продлен срочный контракт с работником, на которого имелись жалобы посетителей. В Книге жалоб и предложений преобладают позитивные отзывы посетителей о сотрудниках, осуществляющих обслуживание.	26.03.2020

#### Реквизиты нормативных правовых актов, документов

№	Наименование вида документа	Номер документа	Дата принятия документа	Наименование документа
1	План	б/н	07.04.2020	План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг