

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Управления по развитию культурных центров
Департамента культуры города Москвы

_____ М.В.Кочерга

"___" _____ 2023 г.

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 2023 год

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
2. Критерий комфортности условий предоставления услуги					
Пожелания: Добавить доп.услуги (поставить кулеры с водой, больше компьютеров с доступом в Интернет) и др.	Повысить уровень комфортности оказания услуг (поставить кулеры с водой, больше компьютеров с доступом в Интернет)	01.10.2023	М.Н.Куприянова, заместитель директора по административно хозяйственной части; В.Г.Москалев, начальник отдела информации	1. В учреждении имеется кафе, где питьевая вода предоставляется бесплатно. 2. Запланирована закупка и установка 2 (двух) дополнительных компьютеров (с доступом в интернет) для пользователей.	1. Исполнено. 2. Срок реализации 01.10.2023
4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации					
В результате анкетирования не все получатели услуг оценили по максимуму критерий	Повысить уровень доброжелательности, вежливости персонала организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг	01.10.2023	О.В.Мазнева, заведующий отделом обслуживания и информационных ресурсов	Пожелания пользователей доведены до сведения персонала. Указано на необходимость соблюдения библиотечной этики и норм поведения. Осуществляется контроль со стороны администрации.	Исполнено
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Пожелания: Организовывать «паузы» между мероприятиями	Проработать вопрос повышения удовлетворенности условиями оказания услуг	01.10.2023	О.А.Печенкина, заведующий отделом межкультурных связей и специальных проектов	При разработке комплексных культурно-массовых программ (Новый год, День открытых дверей, Библионочь и др.) между мероприятиями предусмотрены промежутки не менее 10 мин.	Исполнено

критерий открытости и доступности информации об организации	1
критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления	2
критерий доступности услуг для инвалидов	3
критерий доброжелательности, вежливости работников организации	4
критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	5