

ОТЧЕТ

БУК ВО «Областная универсальная научная библиотека»

О выполнении в 2019 году плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе проведения НОК	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактически срок реализации
I. Открытость и доступность информации об учреждении						
1.	Наличие недостатков, касающихся актуальности, доступности и полноты информации об учреждении: отсутствие на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	Размещение на сайте раздела «Ответы на часто задаваемые вопросы»	Январь 2019	Саватеева И.А., зав. отделом автоматизации	Размещен в январе 2019: https://www.booksite.ru/index.php/kak-zapisatsya-v-biblioteku/	
		Обеспечение своевременного размещения информации о деятельности организаций культуры на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях библиотеки, на официальном сайте)	постоянно в течение года	Волкова М.С., зам. директора; Саватеева И.А., зав. отделом автоматизации	Регулярно размещается на сайте в разделе «Календарь событий», на информационных стендах	
		Проведение внутреннего аудита (технического и содержательного) сайта и по его результатам ликвидация всех выявленных информационных дефицитов (в соответствии с требованиями приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277).	1 раз в квартал	Волкова М.С., зам. директора; Саватеева И.А., зав. отделом автоматизации	Проводится регулярно, 1 раз в квартал	
		Информирование посетителей о возможностях,	0			

		предоставляемых при помощи официального сайта организации:			
		- размещение информации на информационных стендах библиотеки	постоянно	Жолудева С.А., зав. отделом электронных ресурсов Саватеева И.А., зав. отделом автоматизации	Постоянно. К 100-летию библиотеки установлен дополнительный рекламно-информационный стенд
		- выпуск дополнительного тиража информационных флаеров, листовок	по мере использования	Жолудева С.А., зав. отделом электронных ресурсов	Выпущен дополнительный тираж листовок у юбилею библиотеки (200 экз.)
		- распространение информационных материалов среди пользователей	в течение года	Структурные подразделения, обслуживающие пользователей	Проводится постоянно
		- информирование пользователей во время проведения экскурсий, библиотечных уроков, Дней открытых дверей.	в течение года	Структурные подразделения, обслуживающие пользователей	Проводится постоянно. В мае - Дни открытых дверей «Во власти мудрости веков» к 100-летию библиотеки и Общероссийскому Дню библиотек (759 посещений).

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры	Обеспечение организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды.	2019 год	Паутова М.А., зав. хозяйством хозяйственного отдела	Проведены ремонты трех залов, открыт Зал редких книг. В 4 кв. – ремонт фойе.
--	---	--	----------	---	--

III. Доступность услуг для инвалидов

	Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме	Обеспечение территорий, прилегающих к библиотеке: - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием сменных	2019-2021 гг.	Сверчкова Н.М., зав. хозяйственным отделом	Запрос о выделении стоянки направлялся на согласование в администрацию города. Ответ прилагаем
--	---	--	---------------	--	--

		кресел-колясок.			
	Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг	Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	2019-2021 гг.	Сверчкова Н.М., зав. хозяйственным отделом	Инвалидам предоставляется возможность обслуживания в дистанционном режиме и на дому. В 2019 году организовано обслуживание на дому 8 инвалидов. Два сотрудника библиотеки прошли обучение сурдопереводу.

IV. Доброжелательность, вежливость работников

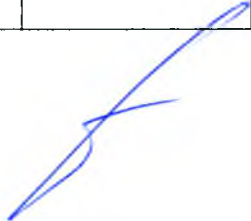
	Наличие отзывов получателей услуг, отметивших недостаточный уровень доброжелательности сотрудников при дистанционных формах взаимодействия	Проведение профессиональной учебы на тему «Правила делового этикета при разговоре по телефону»; «Деловая email-переписка: правила этикета»	Февраль, март 2019 года	Изосина С.И., зав. общим отделом	27.02.2019, 27.03.2019 Проведены занятия данной тематики в рамках профессиональной учебы
		Внутренняя проверка качества обслуживания с использованием метода «тайный покупатель»	2019 год	Изосина С.И., зав. общим отделом	Проверка проведена во 2 квартале.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать библиотеку родственникам и	Реализация комплекса мероприятий по информированию пользователей о спектре предоставляемых образовательных услуг	2019 год	Заведующие отделами обслуживания	Информирование, блиц-опросы проводятся во время проведения мероприятий, в процессе
--	---	--	----------	----------------------------------	--

	<p>знакомым - 99,6</p>	<p>и их качестве. Использование методов мониторинга и анкетирования.</p>			<p>обслуживания. На сайте проводится опрос по оценке качества работы: https://www.booksite.ru/index.php/o-biblioteke/nezavisimaya-ocenka-kachestva-raboty/oprosy/. Реализован медиапроект «Про100 библиотека» оформлен рекламно-информационных стенд, посвященный юбилею ВОУНБ (М. Ульяновой,1); разработан логотип, дизайн сувенирной продукции. Осуществлен совместный с ВГТРК радиопроект «Вологодский календарь» к 100-летию ВОУНБ (45 передач в 2019 году)</p>
--	------------------------	--	--	--	---

Директор



Т. Н. Буханцева