

УТВЕРЖДАЮ

Директор БУК «ОГОНБ  
имени А. С. Пушкина»



А.В. Ремизов

«21»

10

2019 года

**ПЛАН**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
БУК «Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина»

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				Реализованные меры по устранению недостатков	Фактический срок реализации
<b>«Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>					
Организовать широкое информирование потребителей услуг о возможности дистанционного заказа книг	Обеспечить регулярность информации о возможности дистанционного заказа книг на сайте библиотеки, на информационных стендах в здании библиотеки, в официальных аккаунтах библиотеки в социальных сетях	Постоянно	Филиппова Ю.С. заведующий сектором по взаимодействию со СМИ и общественностью	Информация о возможности дистанционного заказа книг, а также подробная инструкция размещены на официальном сайте библиотеки с 01.01.2019 по настоящее время на Главной странице сайта в разделе «Новости» - ссылка на источники: <a href="http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fd74nrg3sq;">http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fd74nrg3sq;</a> <a href="http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fc45c5d6h0">http://omsklib.ru/Novosti_biblioteki/fc45c5d6h0,</a> а также доступны на слайдере главной страницы (баннеры с информацией). Информация доступна для пользователей в постоянном режиме (круглогодично). В здании библиотеки информация о возможности предварительного дистанционного заказа книг размещена в секторе регистрации пользователей (1 этаж), в зале каталогов (2 этаж), на кафедре выдачи книг (2этаж), в читальных залах	Постоянно
	Осуществлять на постоянной основе мониторинг мнений потребителей о качестве условий оказания услуг	Постоянно	Московцева О.В., заместитель директора	Опросы проводятся на регулярной основе ежегодно	

«Комфортность условий предоставления услуг»					
Рассмотреть возможность обеспечения питьевой водой посетителей библиотеки	Провести лабораторные исследования качества водопроводной воды	Сентябрь 2019 года	Ланина О.О. специалист по охране труда	выполнено	Сентябрь 2019 года
	Организовать продажу бутилированной воды в кафе библиотеки	Сентябрь 2019 года	Макарова Л.Ф. ведущий инженер	выполнено	Сентябрь 2019 года
	Установить куллер с питьевой водой в фойе первого этажа	Октябрь 2019 года	Макарова Л.Ф. ведущий инженер	выполнено	Октябрь 2019 года
«Доступность услуг для инвалидов»					
Отсутствие санитарной комнаты для инвалидов колясочников	Реконструкция помещения под санитарную комнату для людей с ограниченными физическими возможностями	Октябрь 2019 года	Рыгалов А.В. первый заместитель директора	выполнено	Сентябрь 2019 года
«Доброжелательность, вежливость работников организации»					
Обратить внимание на работу персонала гардероб, отдел охраны	Организовать мероприятия по улучшению делового общения и профессионального поведения в целях повышения доброжелательности и вежливости работников, том числе: - рассмотрение на совещания руководителей библиотеки вопросов этики поведения сотрудников библиотеки; - проведение тренингов по повышению доброжелательности и вежливости работников учреждения	В течение года	Заместители директора	В августе 2019 г. проведен общий тренинг по профессиональной этике поведения и обслуживания посетителей библиотеки	

Рыгалов Андрей Викторович,  
первый заместитель директора