

УТВЕРЖДАЮ  
  
Э.Т. Кубалов  
«10» 03 2021 г.

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2021 год**  
**Государственное бюджетное учреждение культуры**

**«Национальная научная библиотека Республики Северная Осетия-Алания»**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия "2"	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1.1. Повышение открытости и доступности информации об учреждении культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Наполнение сайта учреждения и информационных стендов учреждения информацией в соответствии с требованиями, установленными ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций	постоянно	директор - Хайманова И.А.		

		<p>культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»</p>				
		<p>Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»);</li> <li>получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>постоянно</p>			
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>						
2.1.	<p>Повышение уровня комфортности условий предоставления услуг учреждением культуры</p>	<p>Продолжить работу по обеспечению в учреждении комфортных условий по предоставлению услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды,</li> </ul>	<p>постоянно</p>	<p>директор - Хайманова И.А.</p>		

		туалетной бумаги и пр.); - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)				
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>						
3.1.	Организация комфортных условий пребывания в учреждении культуры для инвалидов	Продолжить работу по вопросам, связанным с: - оборудованием входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличием сменных кресел-колясок; - наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	В течение 2021 г.	директор - Хайманова И.А.		
3.2.	Отсутствуют сотрудники, прошедшие необходимое обучение по работе с инвалидами	Проведение инструктирования работников учреждения по вопросу оказания помощи гражданам с ограниченными возможностями - получателям услуг учреждения	В течение 2021 г.	директор - Хайманова И.А.		
3.3.	Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Проработать вопросы, связанные с: - дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и	В течение 2021 г.	директор - Хайманова И.А.		

		<p>зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличием альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению: <ul style="list-style-type: none"> <li>- помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> </li> </ul>				
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
4.1.	Отмечен высокий уровень доброжелательности и вежливости работников учреждения культуры	Совершенствовать работу в данном направлении	постоянно	директор - Хайманова И.А.		
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1.	Отмечен высокий процент получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	Совершенствовать работу в данном направлении	постоянно	директор - Хайманова И.А.		