


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 «Республиканская детская библиотека имени Дабе Мамсурова»

| 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 |
| I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 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 культуры, размещенной на официальных сайтах | постоянно | директор – Макиева Л.А. | |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------|------------------------------------|--|--|
| | | <p>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"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»); получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | <p>постоянно</p> | | | |
| <p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p> | | | | | | |
| 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"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - возможность бронирования | <p>постоянно</p> | <p>директор – Макиева Л.А.</p> | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|-------------------|----------------------------|--|--|
| | | услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | |
| 3.1. | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | <p>Продолжить работу по вопросам, связанным с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 – Макиева Л.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 – Макиева Л.А. | | |
| 3.3. | Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | <p>Проработать вопросы, связанные с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | В течение 2021 г. | директор – Макиева Л.А. | | |

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