

(ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной власти (уполномоченного им лица), или руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, или руководителя органа местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018 г.

ГБУК СО «Свердловская областная библиотека для детей и молодежи им. В. П. Крапивина»
(наименование организации)

на 2019 год

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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Не полностью представлена информация на сайте в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Отследить структурированность и полноту информации, удобство пользователей при ее поиске.	Проведение анализа результатов Независимой оценки ГБУК СО «СОБДиМ» на предмет выявления недостатков в части обеспечения открытости и доступности информации об ГБУК СО «СОБДиМ»	до 1 мая	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		
Не полностью представлена	Своевременное размещение и	постоянно	Махалина Т. А. заместитель		

<p>информация на сайте в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Отследить структурированность и полноту информации, удобство пользователей при ее поиске.</p>	<p>актуализация информации на сайте ГБУК СО «СОБДиМ» в соответствии с действующими требованиями к размещению информации</p>		<p>директора по инновационной деятельности</p>		
<p>Не полностью представлена информация на сайте в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Отследить структурированность и полноту информации, удобство пользователей при ее поиске.</p>	<p>Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте ГБУК СО «СОБДиМ»</p>	<p>постоянно</p>	<p>Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям</p>		
<p>Не полностью представлена информация на сайте в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Отследить структурированность и полноту информации, удобство пользователей при ее поиске.</p>	<p>Своевременное размещение и актуализация информации на сайте bus.gov.ru в соответствии с действующими требованиями к размещению информации</p>	<p>постоянно</p>	<p>Литвинчук Д. Ю., юристконсульт</p>		

Не полностью представлена информация на сайте в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Отследить структурированность и полноту информации, удобство пользователей при ее поиске.	Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте bus.gov.ru	постоянно	Литвинчук Д. Ю., юрисконсульт		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Повышение качества комфортности предоставления услуг	Проведение анализа результатов Независимой оценки ГБУК СО «СОБДиМ» на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания	до 1 мая	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		
Повышение качества комфортности предоставления услуг	Актуализация на сайте ГБУК СО «СОБДиМ» информации о предоставляемых бесплатных и платных услугах, а также условиях и ограничениях их получения	постоянно	Махалина Т. А. заместитель директора по инновационной деятельности		
Повышение качества комфортности предоставления услуг	Размещение вендинговых аппаратов в холле библиотеки	май-июнь	Кузнецова О. В., директор		
Повышение качества комфортности предоставления услуг: уменьшение времени получения услуги	Обеспечение распределения нагрузки между сотрудниками ГБУК СО «СОБДиМ» в соответствии с часами и днями наибольшей	постоянно	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям, Павленко О. А., заведующая отделом		

	загруженности ГБУК СО «СОБДиМ» Корректировка графика дежурств отдела обслуживания		обслуживания		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Увеличение степени доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями	Изготовление и размещение на фасаде основного здания и филиала информационные тактильные таблички (при наличии финансирования)	декабрь	Кузнецова О. В., директор		
Увеличение степени доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями	Разработка плана- графика по направлению на обучение сотрудников ГБУК СО «СОБДиМ», оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации	март	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		
Увеличение степени доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями	Заключение договоров с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	август- сентябрь	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		
Увеличение степени доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями	Проведение анкетирования по выявлению предпочтений, интересов инвалидов, в том числе детей- инвалидов и их родителей с целью	сентябрь	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		

	уточнения перечня услуг, исходя из потребностей указанных категорий граждан (в том числе, через электронные ресурсы)				
Увеличение степени доступности получения услуг лицам с ограниченными возможностями	Создание зоны релаксации	сентябрь	Кузнецова О. В., директор		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Поддержание благоприятного социально-психологического климата	Проведение анализа результатов Независимой оценки ГБУК СО «СОБДиМ» на предмет выявления недостатков оказания услуг в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников		Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		
Поддержание благоприятного социально-психологического климата	Проведение тематических совещаний с работниками ГБУК СО «СОБДиМ» по вопросам повышения качества работы с посетителями	ежеквартально	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям, Махалина Т. А. заместитель директора по инновационной деятельности. Захарова И. Н., заместитель директора по административно-хозяйственной работе		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг	Проведение анализа результатов Независимой оценки ГБУК СО «СОБДиМ» на	до 1 мая	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		

	предмет выявления недостатков оказания услуг в части удовлетворенности качеством оказания услуг				
Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг	Проведение анализа текстовых комментариев в результатах проведения Независимой оценки ГБУК СО «СОБДиМ» на предмет выявления недостатков и предложений по оказанию услуг	до 1 мая	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям,		
Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг	Организация контроля качества оказания услуг в ГБУК СО «СОБДиМ» -опросы пользователей -контроль записей в Книге предложений -отслеживание обращений граждан через сайт ГБУК СО «СОБДиМ» -личные приемы граждан директором ГБУК СО «СОБДиМ»	постоянно	Кузнецова О. В., директор, Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям, Герасченко Л.Р., заведующая сектором		
Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг	Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей ГБУК СО «СОБДиМ», в целях повышения качества оказываемых услуг	постоянно	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		
Повышение удовлетворенности	Принятие мер по итогам рассмотрения	постоянно	Кузнецова О. В., директор		

условиями оказания услуг	<p>обращений граждан</p> <p>- ответы на запросы граждан</p> <p>- проведение совещаний</p>				
Повышение удовлетворенности условиями оказания услуг	Информирование посетителей об их праве участия в Независимой оценке на сайте ГБУК СО «СОБДиМ» и в средствах массовой информации	постоянно	Потапова О. О., заместитель директора по библиотечным технологиям		

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», федеральными законами «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об образовании в Российской Федерации», «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

<2> Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".