УТВЕРЖДАЮ

Министр культуры  
Ростовской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Дмитриева

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2022 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

ГБУК РО «Ростовская областная детская библиотека имени В.М. Величкиной»

на 2022 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** | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| Не размещена копия свидетельства о государственной регистрации | Разместить копию свидетельства о государственной регистрации на официальном сайте библиотеки | Январь 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Назмутдинова О.М., заведующий отделом информационных технологий | Размещена копия свидетельства о государственной регистрации на официальном сайте библиотеки | Январь 2022 г. |
| Не размещена копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год | Разместить копии планов финансово-хозяйственной деятельности организации, или  бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на 2021, 2022 годы на официальном сайте библиотеки | Январь 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Назмутдинова О.М., заведующий отделом информационных технологий | Размещены копии планов финансово-хозяйственной деятельности организации, или  бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на 2021, 2022 годы на официальном сайте библиотеки | Январь 2022 г. |
| Не размещена информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | Раскрыть информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, размещенную на официальном сайте учреждения в подразделе «Сведения о ГБУК РО «Ростовская областная детская библиотека имени В.М. Величкиной» раздела «Документы» | Февраль 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Безрукова С.В.,  заместитель директора | Размещена информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | Февраль 2022 г. |
| Не размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества | Сформировать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества» и разместить информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества | Март 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Глазунова О.В., заведующий отделом информационных технологий | Размещена информация о планируемых сроках проведения независимой оценки качества | Март 2022 г. |
| Не размещена информация о ранее проведенной независимой оценке качества оказания услуг, в том числе предложения об улучшении качества деятельности организации | Сформировать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества» и разместить информацию о ранее проведенной независимой оценке качества оказания услуг, в том числе предложения об улучшении качества деятельности организации | Март 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Глазунова О.В., заведующий отделом информационных технологий | Размещена информация о ранее проведенной независимой оценке качества оказания услуг, в том числе предложения об улучшении качества деятельности организации | Март 2022 г. |
| Не размещена копия плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценке качества оказания услуг | Сформировать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества» и разместить копию плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценке качества оказания услуг | Март 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Глазунова О.В., заведующий отделом информационных технологий | Размещена копия плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценке качества оказания услуг | Июнь 2022 г. |
| Отсутствие электронных сервисов (раздел «Часто задаваемые вопросы») | Проанализировать целесообразность создания данного раздела на сайте библиотеки. Разработать структуру раздела, перечень возможных вопросов | Апрель 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Глазунова О.В., заведующий отделом информационных технологий | Создан электронный сервис (раздел «Часто задаваемые вопросы») | Октябрь 2022 г. |
| Отсутствие электронных сервисов (получение консультации по оказываемым услугам) | *На официальном сайте библиотеки есть электронный сервис, предусматривающий обратную связь с пользователями - «Задать вопрос библиотекарю». Заполнив предлагаемую форму можно получить ответ на любой вопрос, касающийся услуг оказываемых библиотекой, состава фонда, режима работы, пользования электронным каталогом и др.*  Разработать памятку по пользованию разделом для посетителей официального сайта библиотеки | Апрель 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Глазунова О.В., заведующий отделом информационных технологий | Памятка по пользованию электронных сервисов разработана и размещена | Октябрь 2022 г. |
| Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуги (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Сформировать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества» и разместить анкету для опроса граждан или гиперссылки на нее. | Апрель 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Глазунова О.В., заведующий отделом информационных технологий | Обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуги (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Апрель 2022 г. |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | |
| Ограниченная доступность питьевой воды | Усилить контроль за обеспечением доступности питьевой воды для пользователей библиотеки в отделах обслуживания | В течение года | Томаева И.Н., директор;  Безрукова С.В.,  заместитель директора | Обеспечена доступности питьевой воды для пользователей библиотеки в отделах обслуживания | В течение года |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |  |  | Устранить не представляется возможным в силу отсутствия у учреждения земельного участка для организации стоянок автотранспорта, в том числе для автотранспорта инвалидов.  Это отражено в паспорте доступности учреждения |  |
| Отсутствие сменных кресел-колясок | Проанализировать целесообразность приобретения сменных кресел-колясок в условиях отсутствия этажности в учреждении и наличии широких дверных проемов в отделах обслуживания | Март 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Безрукова С.В.,  заместитель директора | В стадии реализации | Март 2022 г. |
| Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |  |  |  | Устранить не представляется возможным в силу конструктивных особенностей здания. Это отражено в паспорте доступности учреждения |  |
| Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |  |  | Устранить не представляется возможным ввиду отсутствия необходимых площадей и конструктивных особенностей помещений библиотеки |  |
| Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |  |  | Устранить не представляется возможным ввиду отсутствия в штатном расписании учреждения соответствующих должностей |  |
| Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации в сети интернет для инвалидов по зрению (слабовидящих). Смена цветовых схем и размера шрифтов не работает | Устранить технический сбой на версии официального сайта организации в сети интернет для инвалидов по зрению (слабовидящих). Восстановление смены цветовых схем и размера шрифтов | Январь 2022 г. | Томаева И.Н., директор;  Назмутдинова О.М., заведующий отделом информационных технологий | Устранен технический сбой версии официального сайта организации в сети интернет для инвалидов по зрению (слабовидящих). Восстановлена смена цветовых схем и размера шрифтов | Ноябрь 2021 |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | | | |
| Недостатки не выявлены |  |  |  |  |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| Недостатки не выявлены |  |  |  |  |  |