

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Крым
«Крымская республиканская универсальная научная библиотека им. И.Я. Франко»
на 2018 – 2019 года.

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
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (96 баллов из 100)					
Привести в соответствие с нормативными актами сайт и стенды организации, в частности, разместить на сайте:	Оперативное размещение на информационных стендах входной группы и вестибюля актуальной информации о деятельности библиотеки. Приобретение доски-штендера для размещения информации в вестибюле.	В течение года	Гнедова Ю. В., заместитель директора	Соблюдать оперативное размещение на информационных стендах и доске-штендере актуальной информации о деятельности библиотеки (в т.ч. об изменениях в расписании работы, анонсов мероприятий и др.)	Ежемесячно по мере поступления информации
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Актуализация содержания сайта в соответствии с нормативными требованиями к периодичности обновления информации на официальном сайте	I кв. 2019	Вишняков А.С., начальник отдела автоматизации библиотечных процессов	На сайте доступна информация об аналитическом отчёте по результатам НОК, и презентация НОК с результатами	04.12.2018
- план по улучшению качества работы организации	Обеспечить своевременное изменение и актуализацию информации на сайте библиотеки	I кв. 2019	Пужановская Т.И., учёный секретарь библиотеки	Разработать и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы библиотеки по результатам НОК	15.12.2018
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	В случае использования в библиотеке видов деятельности подлежащих лицензированию, получать эти лицензии и своевременно размещать их копии на сайте	По мере поступления информации	Пужановская Т.И., учёный секретарь библиотеки	Виды деятельности библиотеки, подлежащие лицензированию, не выявлены.	По мере поступления информации

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
Комфортность условий предоставления услуг (94,4 баллов из 100)					
Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды	Приобретение фильтров, оборудования для предоставления питьевой воды	2019 г.	Ющенко С.В., заместитель директора, Бурдак Е.В. главный бухгалтер	Произвести закупку	до 2020 г.
Доступность услуг для инвалидов					
Повысить уровень доступности услуг для инвалидов:	Обеспечить доступность услуг оказываемых библиотекой, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Разработать виртуальную экскурсию по библиотеке для лиц с ОВЗ, предусмотреть возможность онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа – только для лиц с ОВЗ)	2019 г.	Ющенко С.В., заместитель директора; Вишняков А.С., начальник отдела автоматизации библиотечных процессов; Чаплюн Л.В., заведующий отделом слепых и слабовидящих	Разработка виртуальной экскурсии по библиотеке для лиц с ОВЗ. Предусмотреть возможность онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа – только для лиц с ОВЗ)	до 2020 г.
Наличие сменных кресел-колясок или договора об их предоставлении	Приобретение сменных кресел-колясок (2 шт.)	2019 г.	Ющенко С.В., заместитель директора	Произвести закупку кресел-колясок в количестве 2 шт.	до 2020 г.
Возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Подготовка специалиста – сурдопереводчика	2019 г.	Бродская Л.В., начальник отдела организационно-правовой и кадровой работы	Провести организационные мероприятия по обучению специалиста.	до 2020 г.
Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы (99,3 баллов из 100)					
Недостатки не выявлены	Поддерживать на прежнем уровне работу по повышению доброжелательности и вежливости работников библиотеки.	Постоянно	Администрация библиотеки	Отсутствие конфликтных ситуаций. Повышение компетентности сотрудников библиотеки. Проведение занятий, лекций по	Постоянно

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
	Содействовать благоприятному морально-психологическому климату в коллективе.			профессиональной этике библиотекаря.	
Удовлетворенность условиями оказания услуг (100 баллов из 100)					
Недостатки не выявлены	Поддерживать на прежнем уровне качество условий оказания услуг в библиотеке. Ежегодное проведение анализа оказанных услуг. Обеспечение обратной связи с пользователями услуг	Постоянно	Пужановская Т.И., учёный секретарь библиотеки	Мероприятия направленные максимальное удовлетворение запросов пользователей. Обучение сотрудников по программам повышения квалификации и переподготовки кадров; участие в семинарах, конференциях и др. по повышению уровня оказания услуг.	Постоянно