План по устранению недостатков,выявленных в ходе проведения

независимой оценки качества условий оказания услуг в государственном казенном учреждении культуры

«Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова» 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 | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  | I. Открытость и доступность информации об организации | | | | | |
| 1. | Наличие недостатков касающихся актуальности, доступности и полноты информации об организациях культуры на общедоступных информационных ресурсах | Обеспечить регулярное обновление сайта организации | постоянно | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | Ведется регулярное обновление информации о деятельности ГНБ на сайте библиотеки [www.гнбкбр.рф](http://www.гнбкбр.рф) (информация о проведенных мероприятиях – ежедневно) | с 2017 г. |
| 1. Совершенствование официального сайта учреждения и дополнение информации об организации и всей ее деятельности в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277, а именно: копиями лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации  2. Комплектование и обновление книжно-журнального фонда | I-II квартал 2019 года | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | 1. ГНБ не занимается видами деятельности, подлежащими лицензированию  2. Библиотека оформила годовую подписку на периодические издания, за 12 месяцев получено 1049 экз. журналов и 3915 экз. книг различной тематики | 1 пол. |
|  | II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2. | Недостаточная организация комфортных условий пребывания в организациях культуры | Обеспечение надлежащего санитарного состояния помещений организации. Наличие и понятность навигации внутри организации | I-II квартал 2019 года | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | Обеспечение надлежащего санитарного состояния помещений поддерживается ежедневной влажной уборкой.  Указатель с информацией о нахождении отделов обслуживания ГНБ размещен в холле здания библиотеки |  |
|  | III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3. | Территории, прилегающие к организациям культуры, и их помещения доступны для инвалидов не в полном объеме | Обеспечение территорий, прилегающих к организациям культуры, и их помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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 | 2019-2020 гг. | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | В 2019 году значительно расширились возможности сектора по оказанию библиотечных услуг данной категории граждан. Улучшилась его материально-техническая база. Библиотека получила по программе реабилитации инвалидов компьютерную технику и вспомогательное оборудование более чем на 1,65 млн. рублей. | 4 кв. 2019 г. |
| 4. | Недостаточное создание условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими получателями услуг | Обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организаций); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 2019-2020гг. | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | При наличии Республиканской библиотеки для слепых ГНБ не занимается обслуживанием инвалидов по зрению.  На компьютерах для инвалидов по слуху установлена программа для преобразования речи «Voco»  Сотрудник специализированного сектора по работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья и пожилыми людьми прошел обучение в Учебно-методическом центре Всероссийского общества глухих по программе «Основы русского жестового языка».  В библиотеке 152 инвалида, которые обслуживаются на дому (книгами, периодическими изданиями)  Специалисты библиотеки (10 сотрудников) прошли дистанционное обучение в Инновационно-образовательном центре «Северная столица» по программе «Доступная среда». Также библиотекари посетили обучающий семинар, организованный МК КБР, по обслуживанию инвалидов и маломобильных граждан в государственных и муниципальных библиотеках республики. | с 2016 г.  с 2017 г.  2018 г.  3 кв. 2019 г. |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| 5. | Недостаточно высокий уровень доброжелательности и компетентности работников организации | Организация прохождения курсов повышения квалификации работников учреждений культуры | постоянно | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | В целях улучшения качества обслуживания пользователей, системой повышения квалификации сотрудников ГНБ предусмотрены занятия по темам:   * Совершенствование работы по обслуживанию пользователей * Индивидуальное обслуживание пользователей * Групповое и массовое обслуживание пользователей | 1 пол. |
|  | V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 6. | Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания | Мониторинг обращений, жалоб, предложений от получателей услуг, при необходимости организация анкетирования получателей услуг в целях выявления дефицитов условий оказания услуг  Внедрение новых форм работы, корректировка графика работы согласно полученным обращениям, жалобам, пожеланиям получателей услуг  Использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении организаций | постоянно | Руководитель ГКУК «Государственная национальная библиотека Кабардино-Балкарской Республики имени Т.К. Мальбахова»  Емузов А.Г. | Ведется мониторинг обращений, жалоб и предложений посредством анкетирования получателей услуг.  На сайте ГНБ имеется рубрика «Обратная связь», где потребители услуг могут оставить свои отзывы | 1 пол.  с 2017 г. |