

УТВЕРЖДАЮ

Н.Ю. Говорун

(Ф.И.О. руководителя органа местного самоуправления)

(подпись)

(дата)

ПЛАН

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг в 2021 году
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ВЯТСКОПОЛЯНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ
БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"**

(наименование организации)

на 2021-2024 г.г.

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)
I. Открытость и доступность информации об организации			
Несоответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Разместить на сайте: контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей; свидетельство о государственной регистрации; копия плана ФХД или бюджетной сметы.	15.09.2021	Директор Янникова Е.М.
Неудовлетворенность качеством, полнотой и	Совершенствовать содержание и порядок (форму) размещения	01.12.2021	

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)
доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы и сайтах.	информации о деятельности организации на информационных стендах в помещении организации: контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей; свидетельство о государственной регистрации; копия плана ФХД или бюджетной сметы; результаты независимой оценки качества оказания услуг; план по улучшению качества работы организации	15.09.2021 01.10.2021	
II. Комфортность условий предоставления услуг			
3 Наличие неудовлетворенных респондентов условиями комфортного предоставления услуг.	Провести анкетирование по организации, улучшению комфортных условий оказания услуг.	01.12.2021 01.12.2022 01.12.2023	Директор Янникова Е.М.
III. Доступность услуг для инвалидов			
4 5 Отсутствие в организации условий доступности помещений организации культуры и прилегающей к ней территорий(не оборудованы с учетом доступности для инвалидов), в частности отсутствует: -оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;	1. Актуализировать паспорт доступности. 2. При необходимости и возможности финансирования и функциональных особенностях зданий обеспечить доступ в здания организаций, и другие условия, без которых невозможно или затруднено получение услуг лиц с ОВЗ и инвалидами.	01.04.2022 01.10.2024	Директор Янникова Е.М.

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)
сменные кресла-коляски.			
Отсутствие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	При необходимости и возможности финансирования и функциональных особенностях зданий обеспечить доступ в здания организаций, и другие условия, без которых невозможно или затруднено получение услуг лиц с ОВЗ и инвалидами.	30.12.2023	Директор Янникова Е.М.
Неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Провести анкетирование по улучшению условий доступности для инвалидов. Провести обучение персонала по вопросу взаимодействия с инвалидами.	10.01.2024 01.12.2024	Директор Янникова Е.М.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации			
Неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	Повысить уровень удовлетворённости доброжелательностью от общения с администрацией и работниками учреждения через проведение тренингов,	01.09.2022	Директор Янникова Е.М.

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)
первичный контакт, и информирование, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, при использовании дистанционных форм взаимодействия.	индивидуальных консультаций других мероприятий по теме «Культура общения с получателями услуги». Культура взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение родственникам и знакомым.	1. Продолжить информирование населения через средства массовой информации, через сеть Интернет о деятельности организации для поддержания имиджа организации. 2. Проведение дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий.	01.07.2022	Директор Янникова Е.М.
Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	1. Провести анализ результатов анкетирования посетителей по вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг. 2. Обеспечить информирование о результатах независимой оценки потребителей услуги.	01.12.2021 01.12.2022 01.12.2023	Директор Янникова Е.М.
Неудовлетворённость получателей услуг в целом в организации.	Анализ записей отзывов и предложений	Ежегодно до 20 января.	Директор Янникова Е.М.