

УТВЕРЖДАЮ  
Захарова Е. В., директор  
ФГБУК «Российская государственная  
библиотека для слепых»



*Захарова*

*17.03.2020*

### ПЛАН

По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры  
«Российская государственная библиотека для слепых»  
на 2020 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>					
1.1.1. Соответствие информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (9/10)	На общедоступных информационных ресурсах на территории организации (справочная терминальная система на входе в отдел абонемента, стендах и информационных листах в отделах обслуживания)	апрель-май 2020 г.	Ходырева Наталья Валентиновна В., заведующая отделом абонемента,  Глазова Елена Юрьевна, заведующая читальным залом	Сотрудники отделов обслуживания (отдела абонемента и читального зала) приступили к формированию пакета документов для размещения на общедоступных информационных ресурсах на территории организации	апрель-май 2020 г.

	<p>разместить следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг (тифло-флеш-плеерах и другом оборудовании для воспроизведения «говорящих» книг, аппаратном и программном обеспечении самостоятельной работы незрячих пользователей на компьютерах в читальном зале Библиотеки и др.);</li><li>-информацию о структуре и органах управления организацией;</li><li>Информацию о ФИО и должностях руководящего состава;</li><li>Копию документа о порядке предоставления услуг за плату, включая цены (тарифы) на услуги;</li><li>- информацию о проведении НОК (сроки, количественные результаты, планы по устранению недостатков)</li></ul>				
--	---	--	--	--	--

<p>1.1.2. Соответствие информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (5/10)</p>	<p>I. Раздел «Оценка качества услуг Российской государственной библиотеки для слепых» на официальном веб-сайте ФГБУК «Российская государственная библиотека для слепых» дополнить информацией:</p> <p>1) Порядок оценки качества работы организации на основании критериев НОК (Приказ Минтруда России от 31.05.2018 "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы")</p> <p>2) Результаты независимой оценки качества оказания услуг ФГБУК «Российская государственная библиотека для слепых»;</p> <p>3) План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ФГБУК «Российская</p>	<p>март 2020 г.</p>	<p>Елфимова Галина Сергеевна, заместитель директора по научной работе</p>	<p>Раздел «Оценка качества услуг Российской государственной библиотеки для слепых» на официальном веб-сайте Библиотеке дополнен информацией:</p> <p>1) Порядок оценки качества работы организации на основании критериев НОК;</p> <p>2) Результаты независимой оценки качества оказания услуг ФГБУК «Российская государственная библиотека для слепых»;</p> <p>3) План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ФГБУК «Российская государственная библиотека для слепых» на 2020 год</p> <p>4) Раздел "Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры" на веб-сайте Министерства культуры Российской Федерации <a href="http://rgbs.ru/information/otsenka-kachestva-uslug-rossiyskov-gosudarstvennoy-biblioteki-dlya-slepykh/">http://rgbs.ru/information/otsenka-kachestva-uslug-rossiyskov-gosudarstvennoy-biblioteki-dlya-slepykh/</a></p>	<p>март 2020 г.</p>
---	--	-------------------------	---	--	-------------------------

	<p>государственная библиотека для слепых» на 2020 год 4) Раздел "Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры" на веб-сайте Министерства культуры Российской Федерации;</p>				
--	--	--	--	--	--

	<p>II. В разделе «О библиотеке» выделить отдельными пунктами информацию:</p> <p>1) об структуре и органах управления организацией;</p> <p>2) о ФИО и должностях руководящего состава (выделить данную информацию из подраздела «Отделы»)</p>	<p>март 2020 г.</p>	<p>Елфимова Галина Сергеевна, заместитель директора по научной работе</p>	<p>В разделе «О библиотеке» в дополнение к пунктам меню «Отделы» и «Центры» отдельным блоком выделен раздел «Администрация» с ФИО и должностями руководящего состава Библиотеки (<a href="http://rgbs.ru/about/administratsiya/">http://rgbs.ru/about/administratsiya/</a>) Общая статья «О Библиотеке» дополнена информацией об учредителе — Министерстве культуры Российской Федерации со ссылкой на официальный веб-сайт Министерства, а также информацией о структуре Библиотеки (<a href="http://rgbs.ru/about/">http://rgbs.ru/about/</a>).</p>	<p>март 2020 г.</p>
<p>1.3.2 Удовлетворенность качеством информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (10/12)</p>	<p>Проводить регулярный мониторинг информационных потребностей пользователей веб-сайтом Российской государственной библиотеки для слепых. Изучить рекомендации Системы «Культура» «Сайт учреждения: как безопасно создать и какую информацию размещать». Оперативно корректировать информационную инфраструктуру веб-сайта Библиотеки в соответствии с</p>	<p>В течение года</p>	<p>Васильева Лариса Николаевна, Заведующая отделом информационных технологий</p>	<p>Отдел информационных технологий приступил к сбору и анализу информации.</p>	<p>В течение года</p>

	рекомендациями и запросами пользователей.				
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (11/12)	Разработать и внедрить на официальном веб-сайте Российской государственной библиотеки для слепых раздел «Часто задаваемые вопросы».	апрель-сентябрь 2020 г.	Киреева Лилия Николаевна, Заведующая отделом организационно-методической, научно-исследовательской и редакционной работы	Сотрудники отделов обслуживания и отдела организационно-методической, научно-исследовательской и редакционной работы приступили к оформлению картотеки «часто задаваемых вопросов, методических решений и ответов специалистов на запросы пользователей»	апрель-сентябрь 2020 г.