

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Федерального государственного
бюджетного учреждения культуры
«Российская государственная библиотека для молодёжи»

И.Б.Михнова

04.02.2021 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказаний услуг
ФГБУК «Российская государственная библиотека для молодёжи»
на 2021 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 или о федеральном учреждении					
Несоответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации нормативным правовым актам	Размещение необходимой информации, нормативной и официальной документации на информационной стойке в центральном холле библиотеки	Февраль 2021 г.	Ефимова Ирина Валентиновна, заместитель директора по информационно-библиотечному обслуживанию	Реализовано	

<p>Недостаточная удовлетворенность открытостью, качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>Размещение на общедоступных информационных ресурсах на территории библиотеки (информационная стойка в холле) следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полное и сокращённое наименование организации, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты; - место нахождения организации; - дата создания организации, сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты; - структура и органы управления организации (ФИО и должности руководителей, контактные телефоны, адреса электронной почты); - информация о проведении НОК (сроки, количественные результаты, планы по устранению недостатков) 	<p>Март 2021 г.</p>	<p>Ефимова Ирина Валентиновна, заместитель директора по информационно-библиотечному обслуживанию</p>		
<p>Недостаточная удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации</p>	<p>Актуализация раздела на сайте Библиотеки «Вопрос-ответ»</p>	<p>Март 2021 г.</p>	<p>Пурник Антон Александрович, руководитель информационно-технологического комплекса</p>		
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>Недостаточная удовлетворенность</p>	<p>Изучение ситуации, проведение опросов в разных форматах среди</p>	<p>В течение года</p>	<p>Самохина Маргарита</p>		

комфортностью условий предоставления услуг	пользователей библиотеки		Михайловна, главный библиотекарь сектора социологических исследований		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточно оборудованная территория, прилегающая к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов: дублирование надписей и иной информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Разработка и изготовление специальной навигации для помещений Библиотеки	Сентябрь 2021 г.	Самохин Борис Львович, помощник директора		
Отсутствие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих	Разработка альтернативной версии официального сайта Библиотеки для слабовидящих	Январь 2021 г.	Пурник Антон Александрович, руководитель информационно-технологического комплекса	Реализовано	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения					
Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение тренинга «Технологии взаимодействия и общения с пользователями»	Апрель 2021 г.	Ефимова Ирина Валентиновна, заместитель директора по информационно-библиотечному обслуживанию		

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Недостаточная готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Изучение ситуации, проведение опроса с целью выявления причин неудовлетворенности у пользовательской аудитории	Апрель-июнь 2021 г.	Самохина Маргарита Михайловна, главный библиотекарь сектора социологических исследований		
Недостаточная удовлетворенность графиком работы организации	Изучение ситуации, проведение опроса с целью выявления причин неудовлетворенности у пользовательской аудитории	Апрель-июнь 2021 г.	Самохина Маргарита Михайловна, главный библиотекарь сектора социологических исследований		