

Приложение 3

УТВЕРЖДЕН  
 приказом министерства культуры  
 Краснодарского края  
 от 26.02.2020 № 88

**П Л А Н**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг государственным бюджетным учреждением культуры "Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова", на 2020 год**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями	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</b>					
1) На официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" отсутствует перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены	1) организовать работу по проверке соответствия информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") перечню информации и требованиям к	до 1 апреля 2020 г.	Карташева М.В., директор		

<p>(тарифы) на услуги (при наличии платных услуг);</p> <p>2) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составляет 74 %</p>	<p>ней, установленным нормативными правовыми актами;</p> <p>2) обеспечить размещение на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации о перечне оказываемых платных услуг (при наличии); о ценах (тарифах) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг) в полном объеме;</p> <p>3) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения;</p> <p>4) обеспечить наполняемость официального сайта организации информацией с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям действующего законодательства</p>	<p>до 15 апреля 2020 г.</p> <p>в течение календарного года</p> <p>в течение календарного года</p>			
<p>По критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"</p>					
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг составляет 72 %</p>	<p>1) организовать мероприятия, направленные на выявление и учет мнения получателей услуг об их удовлетворенности</p>	<p>в течение календарного года</p>	<p>Карташева М.В., директор</p>		

	<p>комфортностью предоставления услуг в учреждении;  2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение комфортных условий предоставления услуг в учреждении, с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"</p>	ежеквартально			
По критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"					
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 91 %</p>	<p>1) организовать мероприятия, направленные на выявление, учет и анализ мнения получателей услуг о создании комфортных условий предоставления услуг для инвалидов в учреждении;  2) организовать мероприятия, направленные на обеспечение доступности услуг для инвалидов с учетом пожеланий получателей услуг в части, не противоречащей положениям приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры"</p>	<p>в течение календарного года</p> <p>в течение календарного года</p>	<p>Каргашева М.В.,  директор</p>		

По критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"

<p>1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в учреждение составляет 93 %;</p> <p>2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение составляет 69 %;</p> <p>3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) составляет 87 %</p>	<p>организовать работу с сотрудниками учреждения по соблюдению Кодекса этики при предоставлении услуг посетителям (при его наличии). В случае отсутствия в учреждении Кодекса этики обеспечить разработку указанного локального акта и (или) внесение в него изменений в части проявления доброжелательности, вежливости по отношению к посетителям (получателям услуг) как при дистанционном оказании услуги, так и при непосредственном обращении в учреждение</p>	<p>до 15 марта 2020 г.</p> <p>до 1 июня 2020 г.</p>	<p>Карташева М.В., директор</p>		
<p>По критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</p>					

<p>1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) составляет 89 %</p> <p>2) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения составляет 90 %</p> <p>3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении составляет 89 %</p>	<p>1) организовать мониторинг мнения получателей услуг об удовлетворенности их качеством условий оказания услуг в учреждении путем проведения анкетирования, опроса, интервьюирования и т.д.;</p> <p>2) организовать мероприятия, направленные на повышение удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг в учреждении с учетом анализа мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в учреждении</p>	<p>в течение календарного года</p>	<p>Карташева М.В., директор</p>		
---	--	------------------------------------	-------------------------------------	--	--

Начальник отдела  
библиотечного, музейного дела и кинематографии  
министерства культуры Краснодарского края



Т.В. Мячина