



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ОГАУК «Томская областная детско-юношеская библиотека»
(ИНН 7021000692)
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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: иного дистанционного способа взаимодействия	Обеспечить на сайте дистанционное обслуживание пользователей в режиме онлайн чата	Май	Жихарев П. А., зав. отделом компьютеризации библиотечных процессов		
	Активизировать организацию дистанционных социокультурных и культурно-просветительских услуг (показ мероприятий, видеоконференций и др.).	В течение года	Духанина Л. Г., заместитель директора по инновационной деятельности		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов	Подготовить документы (обращения) в мэрию и др. органы исполнительной и законодательной власти по решению вопроса по организации стоянок для автотранспортных средств инвалидов	3 квартал	Колесникова О. Н., инженер по эксплуатации здания		

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить сопровождение каждого мероприятия услугами сурдо- и тифлопереводчиков на основе гражданско-правовых договоров и волонтеров	В течение года	Хорошко Е. В., заместитель директора по работе с читателями и связям с общественностью		
- довести долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, до 100%.	Осуществлять регулярное анкетирование инвалидов, пользователей библиотеки по вопросам удовлетворенности доступностью услуг	В течение года	Хорошко Е. В., заместитель директора по работе с читателями и связям с общественностью		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, до 100%.	Осуществлять регулярные устные опросы и письменное анкетирование получателей услуг с целью улучшения качества обслуживания	В течение года	Шаповалова Л. Н., заведующий отделом обслуживания		