

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель Министра культуры,
национальной политики, туризма
и архивного дела Республики Мордовия

 С.Н. Баулина

«» 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК «Национальная библиотека
имени А.С. Пушкина Республики Мордовия»
А.В. Бакулина

«» 2018 г.

П Л А Н

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУК «Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Мордовия»**

на 2019 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

| | | | | | |
|---|--|---------------|--|--|-----------|
| Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | Назначение ответственных за ведение официального сайта НБ имени А. С. Пушкина РМ в информационно-коммуникационной сети «Интернет». Изучение Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 и внести недостающую информацию на официальный сайт НБ им. А. С. Пушкина РМ в соответствии с приказом. Избежание нечеткости в формулировках и описаниях | I квартал | Чавкунькина О. И., заместитель директора по библиотечной и научной работе; Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации | Назначить ответственных за ведение официального сайта НБ им. А. С. Пушкина РМ в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации, Лавина С. В., специалист по защите информации отдела автоматизации); изучить Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 и внести недостающую информацию на официальный сайт НБ им. А. С. Пушкина РМ в соответствии с приказом | Январь |
| Недостаточность информации о деятельности организации культуры на официальном | Своевременное пополнение и актуализация | I-IV кварталы | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации | Разместить актуальную информацию о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ на | ежедневно |

| 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 |
| сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 | информации о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ, избежание нечеткости в формулировках и описаниях. Обеспечение контроля за актуальностью информации | | Лавина С. В., специалист по защите информации отдела автоматизации; Чавкунькина О. И., заместитель директора по библиотечной и научной работе | официальном сайте Обеспечить регулярный контроль за информацией, размещенной на сайте | |
| Недостаточность информации о доступности учреждения | Размещение на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ «Карты доступности» для инвалидов | I квартал | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации | Разместить на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ «Карту доступности» для инвалидов | Март |
| Недостаточность актуальной общей информации и информации о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ на сайте bus.gov.ru | Изучение ФЗ от 9 февраля 2009 г. № 8 – ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Размещение на сайте bus.gov.ru | I квартал | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации; Лавина С. В., специалист по защите информации отдела автоматизации; Петрачков Д. В., программист отдела автоматизации | Изучить ФЗ от 9 февраля 2009 г. № 8 – ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; актуализировать информацию о НБ им. А. С. Пушкина РМ на сайте | Март |

| 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 |
| | недостающей информации | | | bus.gov.ru; изучить вопрос о приобретении доменного имени | |
| Недостаточность взаимодействия НБ им. А. С. Пушкина РМ с удалёнными пользователями посредством использования официальной электронной почты library@moris.ru | Обеспечение мониторинга официальной электронной почты library@moris.ru Оперативный отклик на присланные письма и уведомления. | I–IV кварталы | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации | Провести мониторинг официальной электронной почты library@moris.ru . (адресаты входящих писем уведомлены о его получении; проведена работа по написанию ответов) | Ежедневно |
| Раздел ВВС (Виртуальная справочная служба), размещенный на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ и функционирующий по принципу «Часто задаваемые вопросы» имеет не совсем понятное для удаленных пользователей название | Расшифровка раздела ВВС | I квартал | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации | Произвести расшифровку названия раздела ВВС – Виртуальная справочная служба (услуга вынесена в отдельное поле) | Февраль |
| Недостаточность актуальной информации на информационных стендах НБ | Актуализация информация на информационных | I–IV кварталы | Горохова А. С., заведующий отделом внешних коммуникаций | Разместить актуальную информацию о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ на | Ежедневно |

| 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 |
| им. А. С. Пушкина РМ | стендах НБ им. А. С. Пушкина РМ. Обеспечение контроля за размещенной информацией | | и социокультурной деятельности; Чавкунькина О. И., заместитель директора по библиотечной и научной работе | информационных стендах. Обеспечить регулярный контроль за информацией, размещенной на информационных стендах | |

II. Комфортность условий предоставления услуг

| | | | | | |
|--|--|---------------|--|--|--|
| Недостаточная комфортность условий пребывания в организации культуры | Проведение опрос /анкетирования посетителей НБ им. А. С. Пушкина РМ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении. Принятие мер по устранению недостатков | I-IV кварталы | Зеленова Л. Г., заведующий отделом статистики, регистрации и учета пользователей; Бакулина А. В, директор НБ им. А. С. Пушкина РМ | Провести анкетирование посетителей НБ им. А. С. Пушкина РМ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении; подготовить итоговую справку и принять меры по устранению недостатков | Последний месяц квартала (март, июнь, сентябрь, декабрь) |
| Недостаточность удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми НБ им. А. С. Пушкина РМ. | Мониторинг электронных сервисов, обеспечение их полноценного функционирования. Введение в действие | I квартал | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации; Лавина С. В., специалист по защите информации отдела автоматизации; | Провести мониторинг электронных сервисов, обеспечить их полноценное функционирование; запустить аудиогиды | Март |

| 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 |
| | аудиогидов | | Горохова А. С., заведующий отделом внешних коммуникаций и социокультурной деятельности | | |
| | Изучение технических возможностей платформы сайта НБ им. А. С. Пушкина РМ с точки зрения его адаптации для инвалидов по зрению | В течение года | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации | Изучить технические возможности платформы сайта НБ им. А. С. Пушкина РМ с точки зрения его адаптации для инвалидов по зрению; подготовить соответствующую документацию с необходимыми характеристиками | Декабрь |

III. Доступность услуг организаций культуры для инвалидов

| | | | | | |
|--|--|----------------|--|---|---------|
| Недостаточное оснащение НБ им. А. С. Пушкина РМ специальными устройствами для доступа инвалидов. | Изучение свода Правил 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Выявление несоответствия уровня доступности услуг для инвалидов Правилам. Принятие | В течение года | Степанов А. И., заместитель директора по административно-хозяйственной части | Изучить Свод Правил 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»; выявить необходимость и подготовить перечень недостающих объектов | Декабрь |
|--|--|----------------|--|---|---------|

| 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 |
| | мер по устранению недостатков | | | | |

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

| | | | | | |
|---|---|---------------|---|--|--|
| Средний уровень доброжелательности и вежливости персонала | Проведение тематических совещаний/инструктажей с работниками НБ им. А. С. Пушкина РМ по вопросам повышения качества работы с посетителями | I-IV кварталы | Бакулина А. В, директор НБ им. А. С. Пушкина РМ | <p>Провести беседы, инструктажи, тренинги с коллективом библиотеки о правилах библиотечного этикета и норм ведения разговора с пользователями библиотеки, правил поведения в условиях крупных массовых мероприятиях, работы технического персонала</p> <p>Разработать систему поощрения работников НБ им. А. С. Пушкина РМ по итогам внутреннего мониторинга качества работы с посетителями: - в рамках системы эффективного контракта</p> | <p>Первый месяц квартала (январь, апрель, июль, октябрь)</p> <p>Март</p> |
|---|---|---------------|---|--|--|

V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

| | | | | | |
|---|---------------------------------|---------------|------------------------------------|--|-----------------|
| Недостаточная удовлетворенность качеством | Проведение опроса/анкетирования | I-IV кварталы | Зеленова Л. Г., заведующий отделом | Изучить методику оценки качества услуг в | Последний месяц |
|---|---------------------------------|---------------|------------------------------------|--|-----------------|

| 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 |
| оказания услуг в целом | я пользователей библиотеки на предмет оценки качества оказания услуг. Принятие мер по результатам исследования | | статистики, регистрации и учета пользователей; Бакулина А. В, директор НБ им. А. С. Пушкина РМ | федеральных учреждениях – Российской государственной библиотеке, Российской национальной библиотеке и др.; разработать анкету и провести исследование; подготовить итоговые справки; принять меры в соответствии с итогами анкетирования | квартала (март, июнь, сентябрь, декабрь) |
| Недостаточная удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки | Изучение степень несоответствия материально-техническим обеспечения НБ им. А. С. Пушкина РМ ожиданиям/требованиям пользователей | IV квартал | Степанов А. И., заместитель директора по административно-хозяйственной части; | Изучить степень несоответствия материально-техническим обеспечения НБ им. А. С. Пушкина РМ ожиданиям / требованиям пользователей, подготовить список «пожеланий» | Декабрь |
| Недостаточная удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте библиотеки | Своевременное пополнение и актуализация информации о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ, избежание нечеткости в формулировках и описаниях. | I–IV кварталы | Гаврилов Д. А., начальник отдела автоматизации Лавина С. В., специалист по защите информации отдела автоматизации; | Разместить актуальную информацию о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ на официальном сайте Обеспечить регулярный контроль за информацией, размещенной на сайте | Ежедневно |

| 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 |
| | Обеспечение контроля за актуальностью информации | | Чавкунькина О. И., заместитель директора по библиотечной и научной работе; | | |
| Недостаточная удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Проведение опроса/анкетирования посетителей НБ им. А. С. Пушкина РМ на предмет удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов. Принятие мер итогам проведенного опроса | I-IV кварталы | Зеленова Л. Г., заведующий отделом статистики, регистрации и учета пользователей; Овсянникова Т. В., заведующий редакционно-издательским отделом Бакулина А. В, директор НБ им. А. С. Пушкина РМ | Провести опрос посетителей НБ им. А. С. Пушкина РМ на предмет удовлетворенности качеством и содержанием полиграфических материалов; по итогам анкетирования подготовить итоговую справку и приняты меры | Последний месяц квартала (март, июнь, сентябрь, декабрь) |