

**Мероприятия ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия» по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, за 2019 год**

В 2018 году в ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия» (далее – НБ им. А. С. Пушкина РМ) прошла независимая оценка качества условий оказания услуг.

Независимая оценка осуществлялась в соответствии с [Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638](#) «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и методикой, изложенной в Приложении к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Единый порядок 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».

Согласно этому порядку оценка качества условий оказания услуг НБ им. А. С. Пушкина РМ осуществлялась по следующим общим критериям и показателям:

– *открытость и доступность информации о НБ им. А. С. Пушкина РМ:* соответствие информации о деятельности библиотеки, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами; обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности НБ им. А. С. Пушкина РМ, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

– *комфортность условий предоставления услуг, в том числе время предоставления услуг:* обеспечение в НБ им. А. С. Пушкина РМ комфортных условий для предоставления услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

– *доступность услуг для инвалидов:* оборудование территории, прилегающей к НБ им. А. С. Пушкина РМ, и её помещений с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в библиотеке условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

– *доброжелательность, вежливость работников НБ им. А. С. Пушкина РМ:* доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников библиотеки, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников НБ им. А. С. Пушкина РМ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в библиотеку; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

– *удовлетворенность условиями оказания услуг:* доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать НБ им. А. С. Пушкина РМ родственникам и знакомым; доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы библиотеки; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в НБ им. А. С. Пушкина РМ.

В результате независимой оценки качества условий оказания услуг в НБ им. А. С. Пушкина РМ были выявлены незначительные недостатки. В целях их устранения был разработан План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия» на 2019 год ([http://www.library.saransk.ru/about/doc/plan\\_po\\_ustraneniyu\\_nedostatkov\\_NOK\\_v\\_2019\\_g.pdf](http://www.library.saransk.ru/about/doc/plan_po_ustraneniyu_nedostatkov_NOK_v_2019_g.pdf)).

Согласно плану по устранению недостатков в первом квартале 2019 года были назначены ответственных за ведение официального сайта НБ им. А. С. Пушкина РМ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», которые изучили Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»» и внесли недостающую информацию на официальный сайт НБ им. А. С. Пушкина РМ (нормативные документы (<http://www.library.saransk.ru/about/normativdoc.php>), структуру библиотеки и контакты отделов (<http://www.library.saransk.ru/about/structure.php>)).

Также ответственные изучили Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», после чего актуализировали информацию о НБ им. А. С. Пушкина РМ на сайте bus.gov.ru.

В феврале на сайте библиотеке разместили «Карту доступности» для инвалидов (<http://www.kartadostupnosti.ru/catalog/object/69596/>), была расшифрована аббревиатура «ВВС» – Виртуальная справочная служба (услуга вынесена в отдельное поле, <http://www.library.saransk.ru/vss/>).

Кроме того, сотрудники библиотеки изучили методику оценки качества услуг в федеральных учреждениях – Российской государственной библиотеке, Российской национальной библиотеке и др. и разработали анкету «Мониторинг качества услуг» (печатную и электронную ([https://forms.yandex.ru/u/5c3737af6b6a5004632d1679/?from\\_connect=1](https://forms.yandex.ru/u/5c3737af6b6a5004632d1679/?from_connect=1))). Отделом статистики, регистрации и учета пользователей было проведено 4 (ежеквартально) мониторинговых исследования (анкетирования) на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в библиотеке, согласно полученным результатам 96,3 % респондентов (425 человек) удовлетворены качеством предоставления услуг.

В течение года сайт библиотеки <http://www.library.saransk.ru/> постоянно пополнялся актуальной (новостной) информацией о культурно-массовых мероприятиях (анонс, пост-релиз) и выставках, регулярно проводился мониторинг официальной электронной почты [library@moris.ru](mailto:library@moris.ru). Были запущены аудиогиды <https://izi.travel/ru/browse/f860545c-fc8b-4c6a-891b-366115be7a7b?passcode=inhfkr>, а также создан новый сайт НБ им. А. С. Пушкина РМ, адаптированный для инвалидов по зрению, <http://natlibraryrm.ru/>.

На протяжении всего отчетного года проводились беседы-инструктажи с коллективом библиотеки о правилах библиотечного этикета, правилах поведения в условиях крупных массовых мероприятиях и умения вести диалог с пользователями библиотеки, поднимался вопрос работы технического персонала. Сотрудники библиотеки были проинструктированы по работе с маломобильными группами пользователей. Изучен Свод правил 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», подготовлен перечень недостающих объектов.

Исполнитель:

Чавкунькина О. И., зам. директора

24-96-87