
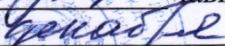


Утверждаю
врио директора ГБУК «Национальная библиотека
им. А. С. Пушкина Республики Мордовия»


Чавкунькина О. И.
« 27 »  2021 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 2022–2024 годы

www.natlibRARYRM.RU

| 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 | | | | | |
| 1. Недостаточность общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 | Назначение ответственных за ведение официального сайта НБ имени А. С. Пушкина РМ в информационно-коммуникационной сети «Интернет». Изучение Приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и внесение недостающей информации на официальный сайт НБ им. А. С. Пушкина РМ в соответствии с приказами. Избежание нечеткости в формулировках и описаниях. | I квартал 2022 г. | Чавкунькина О. И., врио директора; Гаврилов Д. А., заведующий отделом библиотечно- информационных технологий | Назначить ответственных за ведение официального сайта НБ им. А. С. Пушкина РМ в информационно-коммуникационной сети «Интернет»; изучить Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и внести недостающую информацию на официальный сайт НБ им. А. С. Пушкина РМ в соответствии с приказами | Январь 2022 г. |
| 1.1 Отсутствие формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения | Размещение на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ электронной формы обращения граждан. | I квартал 2022 г. | Гаврилов Д. А., заведующий отделом библиотечно- информационных | Разместить на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ электронную форму обращения граждан. | Январь 2022 г. |

| 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 |
| консультации по оказываемым услугам | | | технологий | Обеспечить регулярный контроль за полученными обращениями от граждан. | |
| 1.2 Отсутствие анкеты для опроса граждан с целью выявления их мнения о качестве оказания услуг | Размещение на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ анкеты для опроса граждан с целью выявления их мнения о качестве оказания услуг. | I квартал 2022 г. | Гаврилов Д. А., заведующий отделом библиотечно-информационных технологий | Разместить на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ анкету для опроса граждан с целью выявления их мнения о качестве оказания услуг. Обеспечить регулярный мониторинг полученных ответов от граждан. | Январь 2022 г. |
| 1.3 Отсутствие на сайте результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями, предложений и плана по улучшению качества работы | Размещение на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями, предложений и плана по улучшению качества работы. | I квартал 2022 г. | Гаврилов Д. А., заведующий отделом библиотечно-информационных технологий | Разместить на сайте НБ им. А. С. Пушкина РМ результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, предложений и план по улучшению качества работы. | Январь 2022 г. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Недостаточная комфортность условий пребывания в организации культуры | Проведение опроса /анкетирования посетителей НБ им. А. С. Пушкина РМ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности | В течение всего периода | Куляскина О. А., заведующий отделом статистики, регистрации и учета пользователей | Провести анкетирование посетителей НБ им. А. С. Пушкина РМ на предмет выявления недостатков оказания услуг в части комфортности пребывания в учреждении; | Декабрь 2022 г. и последующие годы |

| 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 |
| | пребывания в учреждении. Принятие мер по устранению недостатков | | | подготовить итоговую справка и принять меры по устранению недостатков. | |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 2. 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 мер по устранению недостатков. | В течение всего периода | 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 2024 г. |
| 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 | В течение всего периода | Чавкунькина О. И., врио директора | Провести беседы, инструктажи, тренинги с коллективом библиотеки о правилах библиотечного этикета и работы с пользователями библиотеки, о правилах поведения в условиях крупных массовых мероприятий. | Первый месяц каждого квартала 2022 г. и последующие годы |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Недостаточная удовлетворенность | Проведение опроса/анкетирования | В течение всего периода | Куляскина О. А., заведующий отделом | Изучить методику оценки качества услуг в | Декабрь 2022 г. и |

| 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 |
| качеством оказания услуг в целом | пользователей библиотеки на предмет оценки качества оказания услуг. Принятие мер по результатам исследования | | статистики, регистрации и учета пользователей | 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 | последующие годы |