

ОТЧЕТ

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

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 ее 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 был 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).

Согласно плану по устранению недостатков в первом квартале 2019 года были назначены ответственные за ведение официального сайта НБ им. А. С. Пушкина РМ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», которые изучили Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 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 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 первом квартале была проведена беседа-инструктаж с коллективом библиотеки о правилах библиотечного этикета, правилах поведения в условиях крупных массовых мероприятий и умении вести диалог с пользователями библиотеки, поднимался вопрос работы технического персонала. 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, сотрудниками библиотеки была изучена методика оценки качества услуг в федеральных учреждениях – Российской государственной библиотеке, Российской национальной библиотеке и др.; разработана анкета «Мониторинг качества услуг» (печатный и электронный, https://forms.yandex.ru/u/5c3737af6b6a5004632d1679/?from_connect=1).

Ежедневно на сайте и информационных стендах библиотеки размещается актуальная информация о культурно-массовых мероприятиях (анонс, пост-релиз) и выставках, ведется постоянный мониторинг официальной электронной почты library@moris.ru.