

П Л А Н
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия»
(наименование организации)

на 2018 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 | | | | | |
| <p>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схему проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.</p> | <p>Внести коррективы в наименование библиотеки, указать место ее нахождения и схему проезда, сделать информационное дополнение структуры библиотеки (добавить электронный адрес и социальные сети), добавить сведения об учредителе.</p> | <p>II кв.</p> | <p>Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации</p> | <p>На сайте библиотеки в разделе «О библиотеке» в Kontakтах (http://www.library.saransk.ru/about/contacts.php) представлено полное и сокращённое наименование библиотеки на русском и мордовском языках; указаны адрес, контакты, в т. ч. и социальные сети, и схема проезда к библиотеке.</p> | <p>Апрель</p> |
| | | | | <p>Частично внесены коррективы в подразделы «Администрация библиотеки» (http://www.library.saransk.ru/about/admin.php) и «Структура» (http://www.library.saransk.ru/about/structure.php) - указана контактная информация и дополнительная информация по отделам.</p> | <p>Апрель</p> |

| | | | | | |
|--|---|-----------------------------|---|--|------------------------------------|
| Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации. | Добавить на сайт библиотеки в раздел «О библиотеке» Документы НБ «Отчет о выполнении государственного задания за 2017 год» и «Отчет НБ за 2017 год» | I кв. | Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации | На сайте библиотеки раздел «О библиотеке» Документы НБ разместили <u>АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ Государственного бюджетного учреждения культуры «Национальная библиотека имени А.С. Пушкина Республики Мордовия» за 2017 год;</u> <u>ГОСУДАРСТВЕННОЕ ЗАДАНИЕ на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов</u> <u>ПЛАН работы ГБУК "Национальная библиотека им. А. С. Пушкина РМ" на 2018 год.</u> | Январь-февраль |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений). | Создание коворкинг-зоны в фойе библиотеки (1,2 корпус); Проведение уборки помещений в дневное время (13-14 часов) | I кв. В течение года | Степанов А. И., зам. директора по АХЧ | В фойе 1,2 корпуса создана коворкинг-зона; В фойе 2 этажа 2 корпуса выделена выставочная зона В штате технического персонала выделена дневная уборщица | Январь Январь Январь |
| Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией | Пересмотреть основные (бесплатные) и дополнительные (платные) услуги библиотеки, предоставляемые физическим и юридическим лицам, а также льготным категориям граждан. | I кв. | Чавкунькина О. И., зам. директора по библиотечной и научной работе; Житина Г. П., зав. отд. маркетинга, рекламы и социокультурных программ | На сайте библиотеки в разделе «О библиотеке» Услуги (http://www.library.saransk.ru/about/uslugi.php) размещен перечень бесплатных и платных услуг библиотеки (<u>Ассортимент услуг. Прайс-лист</u>), пересмотренных и утвержденных в начале 2018 г. В перечень платных услуг включены услуги по бронированию залов, образовательные услуги. Предусмотрено ограничение услуг и преимущественного права пользования услугами в соответствии с уставной документацией. | Январь |

| | | | | | |
|--|---|---------------|--|---|---------------|
| <p>культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественно о права пользования услугами учреждения</p> | <p>Разместить о них информацию на сайте библиотеки в разделе «О библиотеке» Услуги ●</p> | | | | |
| <p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту.</p> | <p>Сохранить возможность навигации по сайту библиотеки при отключении графических элементов оформления сайта; Добавить карту сайта; Независимую систему учета сайта; Разместить на сайте библиотеки ссылку независимую оценку качества, в частности Аналитический доклад «Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа</p> | <p>II кв.</p> | <p>Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации</p> | <p>Добавили карту сайта; На сайте библиотеки разместили ссылку независимую оценку качества (http://www.mktrm.ru/index.php?id=1723) и Аналитический доклад «Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия» за 2016 год</p> | <p>Апрель</p> |

| | | | | | |
|---|--|--------------|---|---|--------------|
| <p>Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p> | <p>Республики Мордовия» за 2016 год;</p> | | | | |
| <p>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу).</p> | <p>Пересмотреть стоимость дополнительных услуг</p> | <p>I кв.</p> | <p>Храмцова Г. А., нач. планово-экономического отдела; Житина Г. П., зав. отд. маркетинга, рекламы и социокультурных программ</p> | <p>Цены на услуги ксерокопирования, заказ книги по МБА, информирование о возврате книги и др. дополнительные (платные) услуги установлены на основе плановых калькуляций, где учтены прямые затраты (заработная плата исполнителей и материальные затраты) и суммы на возмещение амортизации оборудования, инвентаря и других основных средств, а также соответствующая доля общехозяйственных и управленческих расходов.</p> | <p>I кв.</p> |
| <p>Транспортная и пешая доступность организации</p> | | | | <p>Национальная библиотека находится в пяти минутах ходьбы от остановок общественного транспорта со стороны улиц Полежаева,</p> | |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| культуры | | | | Коммунистическая, пр. Ленина. | |
| Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | <p>Оцифровка документов в соответствии с соблюдением авторских прав и их размещение на сайте библиотеки в разделе «Электронные ресурсы».</p> <p>Систематическое пополнение электронного каталога новыми записями на новые источники информации</p> | <p>В течение года</p> <p>В течение года</p> | <p>Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации</p> <p>Рассохина Л. А., зав. отд. обработки документов и организации каталогов; Стешина Е. А., зав. отделом информационно-библиографического обслуживания</p> | <p>Еженедельно оцифровывается около 500 страниц.</p> <p>Электронный каталог доступен в отделе информационно-библиографического обслуживания, залах обслуживания, на сайте библиотеки.</p> | <p>В течение года</p> <p>В течение года</p> |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | <p>Создание мобильной версии сайта библиотеки;</p> <p>Подключение информационного киоска и обеспечение его бесперебойного функционирования во 2 корпусе библиотеки.</p> | <p>В течение года</p> <p>III кв.</p> | <p>Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации</p> | <p>Изучаются технические возможности платформы сайта библиотеки для создания его мобильной версии;</p> <p>Ведутся ремонтные работы информационного киоска и его программное и информационное переоснащение.</p> | <p>I-II кв.</p> <p>I-II кв.</p> |

| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
|--|--|---------------|---|---|--------------------------|
| Адаптация работы библиотеки для инвалидов | Создание на сайте версии для слепых и слабовидящих; | 2018-2019 гг. | Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации | Изучаются технические возможности платформы сайта библиотеки для создания версии для слепых и слабовидящих; | I-II кв. |
| | Оснащение библиотеки метками (наклейками) для слепых и слабовидящих | IV кв. | Степанов А. И., зам. директора по АХЧ | Определяется потребность библиотеки в специальных метках и другом оборудовании. | II кв. |
| | | | | | |
| | | | | | |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Производственное совещание с коллективом библиотеки о правилах библиотечного этикета | I кв. | Чавкунькина О. И., зам. директора по библ. и науч. работе | Проведена беседа с коллективом библиотеки о правилах библиотечного этикета и норм ведения разговора с пользователями библиотеки | I кв. |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной | См. раздел I | | Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации; Чавкунькина О. И., зам. директора по библ. и науч. работе | См. раздел I; В целях мониторинга на сайте размещен опрос «Моя Пушкинка», где можно оставить свои замечания и пожелания о работе библиотеки. | Апрель-май Январь |

| | | | | | |
|--|---|----------------------------|---|---|--------------------------|
| почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | | | | | |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | | | | | |
| Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении | <p>Разместить на сайте библиотеки ссылку независимую оценку качества, в частности Аналитический доклад «Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия» за 2016 год;</p> <p>Разработать план по улучшению качества работы библиотеки</p> | <p>I кв.</p> <p>II кв.</p> | <p>Кежватов В. А., и. о. нач. отд. автоматизации</p> <p>Чавкунькина О. И., зам. директора по библ. и науч. работе</p> | <p>На сайте библиотеки разместили ссылку независимую оценку качества (http://www.mktrm.ru/index.php?id=1723) и Аналитический доклад «Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия» за 2016 год.</p> <p>Разработали план мероприятий по устранению недостатков, обнаруженных в результате оценки качества работы Национальный библиотеки за 2016 год.</p> | <p>Апрель</p> <p>Май</p> |

| | | | | | |
|---|---|----------------|--|--|------------------------------------|
| качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | | | | | |
| Наличие информации о новых изданиях | На сайте библиотеки в разделе «Новые поступления» размещать информацию о новой литературе | В течение года | Чавкунькина О. И., зам. директора по библ. и науч. работе; Котельников В. С., библиотекарь отдела автоматизации | На сайте библиотеки в разделе «Новые поступления» по мере поступления и обработки новой литературы размещается информация о новинках (название издания, аннотация) | Систематически по мере поступления |