

УТВЕРЖДАЮ

Директор

БУ «Национальная библиотека  
Чувашской Республики»

Минкультуры Чувашии

Р.М. Лизакова

« 7 » февраля 2022 г

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ**

по улучшению качества оказания услуг

в бюджетном учреждении Чувашской Республики «Национальная библиотека Чувашской Республики»

Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году

п/п кри- те- рия	Недостатки, выявленные в ходе независи- мой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе незави- симой оценки качества условий оказания услуг ор- ганизацией	Плановый срок реали- зации меро- приятия	Ответственный ис- полнитель (с указа- нием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации меро- приятия	
					реализо- ванные меры по устра- нению выяв- ленных недо- статков	факти- ческий срок реализа- ции
1.	I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Несоответствие информации о деятельно- сти организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным норма- тивными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: - о местонахождении организации куль- туры и ее филиалов	Размещение на информа- ционном стенде в помеще- нии библиотеки информа- ции о местонахождении библиотеки	До 20.02.2022	Егорова Надежда Тимофеевна, зав. отделом маркетин- га и инноваций		
1.2.	На официальном сайте организации куль- туры отсутствует информация о дистанци-	Размещение на официаль- ном сайте библиотеки анке-	До 20.02.2022	Агеносова Татьяна Юрьевна, зав. от-		

	онных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности: - техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	ты для опроса граждан		делом информационных технологий		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг	Актуализация информации о деятельности библиотеки на информационных стендах, официальном сайте, группах в соцсетях и в других открытых источниках информации	постоянно	Егорова Надежда Тимофеевна, зав. отделом маркетинга и инноваций		
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на их получение.	постоянно	Баймушкина Татьяна Михайловна, заместитель директора по основной деятельности		
3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: - сменные кресла-коляски	Приобретение сменного кресла-коляски	2 кв. 2023 г.	Руссанов Геннадий Станиславович, главный инженер		
3.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов	Установка универсальной системы вызова при входе в здание библиотеки	2 кв. 2022 г.	Руссанов Геннадий Станиславович, главный инженер		

4.	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений). Проведение обучающих семинаров на тему клиентоориентированности персонала.	постоянно	Федотова Елена Никонорова, зав. отделом «Сервис-центр»	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений). Проведение обучающих семинаров на тему клиентоориентированности персонала.	постоянно	Егорова Надежда Тимофеевна, зав. отделом маркетинга и инноваций	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений). Проведение обучающих семинаров на тему клиентоориентированности персонала.	постоянно	Быкова Галина Александровна, заместитель директора по информатизации	
5.	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы.	постоянно	Баймушкина Татьяна Михайловна, заместитель директора по основной деятельности	

		Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм обслуживания.	постоянно	Баймушкина Татьяна Михайловна, заместитель директора по основной деятельности	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг. Проведение анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку. Организация повышения квалификации работников библиотеки. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	постоянно	Баймушкина Татьяна Михайловна, заместитель директора по основной деятельности	