



УТВЕРЖДАЮ

Директор

БУ «Национальная библиотека  
Чувашской Республики»

Минкультуры Чувашии

С.М. Старикова

« 16 » марта 2020 г.

**Отчет о выполнении плана 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 2018 году  
за 2019 год**

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Мероприятия, направленные на по- вышение качества предоставления услуг	Информация о выполнении
<b>1.</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки <a href="http://www.nbchr.ru">www.nbchr.ru</a> , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	Информация о деятельности библиотеки, представленная на стендах и сайте, содержалась в актуальном состоянии. На них размещались: планы мероприятий на месяц, афиши и объявления о конкретных мероприятиях, реклама услуг и ресурсов библиотеки, изменения режима работы в праздничные дни. На сайте своевременно опубликованы официальные документы: государственное задание, отчет о выполнении государственного задания, информационный отчет о работе библиотеки, план ФХД, прейскурант на дополнительные (платные) услуги, показатели эффективности деятельности руководителя и основных категорий работников, план мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам НОК. Актуализирована информация о структурных подразделениях, библиотечных услугах, доступных электронных ресурсах и документном фонде библиотеки. В новостном разделе сайта размещено 830 анонсов и пост-релизов о событиях и мероприятиях библиотеки.

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения, раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов.</p> <p>Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.</p>	<p>Основные услуги и сервисы, оказываемые библиотекой через Интернет, осуществлялись без авторизации и доступны всем. На сайте обеспечена возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг и получения консультации по оказываемым услугам: размещена анкета для опроса граждан, доступны контакты библиотеки, имеются разделы «Гостевая книга» и «Форум». Оперативно выполнялись информационные запросы удаленных пользователей: через электронную почту, электронные службы «Онлайн-консультант», «Задать вопрос библиографу», «Продление книг on-line» и по телефону выполнены запросы 18621 удаленного пользователя.</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки.</p> <p>Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.</p>	<p>Информация о деятельности библиотеки своевременно размещалась на информационных стендах и официальном сайте. Обеспечена обратная связь и взаимодействие с получателями услуг как при личном посещении библиотеки, так и в удаленном режиме. Изучение уровня удовлетворенности граждан услугами библиотеки проводилось на основе анализа обращений граждан и записей в книге отзывов, письменного анкетирования и голосования на сайте библиотеки. В них приняли участие 27129 респондентов, уровень удовлетворенности составил 99,6%.</p>
<b>2.</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>		
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной</li> </ul>	<p>Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства.</p> <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Обновление навигации в здании.</p> <p>Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на</p>	<p>Здание библиотеки и его внутренние помещения содержались в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневно производилась санитарно-гигиеническая уборка всех помещений.</p> <p>Система внутренней навигации обеспечивала комфортное пребывание посетителей: установлены указатели, схемы этажей, пиктограммы; при проведении мероприятий размещались стойки с указанием залов.</p> <p>В 3 квартале проведен косметический ремонт в фойе, картинной галерее и актовых залах библиотеки на сумму 1032,1 тыс. руб.</p>

	<p>бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги, доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	<p>их получение.</p> <p>Проведение косметического ремонта в фойе, картинной галерее и актовых залах библиотеки</p>	<p>Граждане имели возможность обратиться за получением библиотечных справок, заказать и продлить книги, записаться на участие в мероприятиях, получить документ через службу электронной доставки документов, получить библиографическую информацию из государственных библиотечных фондов и информацию из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, при личном посещении библиотеки и в удаленном режиме. За год библиотеку посетило 169728 человек, в удаленном режиме обратились 382050 пользователей, в том числе 31723 – обратились к электронному каталогу и электронной библиотеке, 11140 – дистанционно продлили книги, 7481 – получили справки в удаленном режиме.</p>
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке.</p>	<p>Поддерживались комфортные условия пребывания граждан в библиотеке: ежедневно проводилась влажная уборка помещений; санитарно-гигиенические помещения обеспечены мылом, туалетной бумагой, электросушилками для рук; на крупных мероприятиях участники обеспечивались питьевой водой (в бутылках и кулере); работал буфет; в читальных залах и фойе организованы зоны отдыха.</p> <p>Изучение уровня удовлетворенности пользователей проводилось на основе анализа обращений граждан и записей в книге отзывов, письменного анкетирования и голосования на сайте библиотеки. В них приняли участие 27129 респондентов, уровень удовлетворенности составил 99,6%.</p>
<b>3.</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>		
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> </ul>	<p>Содержание прилегающей территории и внутренних помещений библиотеки в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p>	<p>Соблюдались современные требования к «доступной среде» для оказания услуг инвалидам. В исправном состоянии содержались: пандусы при входе, мобильный пандус (телескопический 3-х секционный с противоскользкой рифленной поверхностью), подъемная платформа, тактильная и цветовая маркировка, специально оборудованный санузел, адаптированный лифт, выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, соответствующие дверные проемы для проезда кресел-колясок.</p>

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне со всеми, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение, инструктирование (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов.</p> <p>Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение).</p> <p>Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме.</p>	<p>В рабочем состоянии поддерживались: комната для слепых и слабовидящих граждан, оборудованная специализированным программно-техническим комплексом (её посетили 85 раз; читателям с нарушением зрения выдано 204 флеш-карты, 124 аудио-диска, 130 изданий со шрифтом Брайля); оборудование для усиления звука и улучшения качества изображения (широкоформатный проектор, проекционный экран, мощный компьютер, микшер, усилитель, колонки) и стационарная информационная индукционная система для слабослышащих «Исток» С, обеспечивающая передачу звукового сигнала с микрофонов непосредственно на слуховой аппарат человека.</p> <p>В актуальном состоянии поддерживалась альтернативная версия официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению.</p> <p>Работники библиотеки оказывали инвалидам необходимую помощь при передвижении по библиотеке, оперативно выполняли их запросы в удаленном режиме. По социокультурной реабилитации инвалидов проведено 26 мероприятий, с участием инвалидов – 55 мероприятий, их посещение инвалидами составило 647 единиц.</p>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов.</p> <p>Организация повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	<p>Обеспечены условия доступности библиотеки и услуг в отношении инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства. Специалисты, занятые в обслуживании инвалидов, прошли обучение (инструктирование) на семинарах по вопросам обеспечения доступности социально-значимых объектов для инвалидов, помощи детям с ДЦП и неизлечимыми заболеваниями.</p> <p>Изучение уровня удовлетворенности инвалидов услугами библиотеки проводилось на основе устного и письменного опроса при посещении библиотеки. Опрошено 250 получателей услуг, уровень удовлетворенности которых составил 100%.</p>

4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников проводился путем анкетирования, опрошено 420 человек, уровень удовлетворенности составил 96,3%. Для работников службы записи и информирования пользователей, обеспечивающих первичный контакт получателей услуг, проведена производственная учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Заведующие отделами и секторами прошли обучение на семинаре «Клиентоориентированный сервис. Техники взаимодействия с клиентом».
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников проводился путем анкетирования, опрошено 420 человек, уровень удовлетворенности составил 96,3%. Во всех структурных подразделениях библиотеки проведена производственная учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Для адаптации новых работников проведено обучение по программе «Школа библиотечного минимума». Для руководящего состава организован семинар «Клиентоориентированный сервис. Техники взаимодействия с клиентом». Охват обучившихся – 100% основного персонала.
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, получении консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников проводился путем анкетирования, опрошено 420 человек, уровень удовлетворенности составил 96,3%. В книге жалоб и предложений зафиксировано 2 обращения получателей услуг на недоброжелательное отношение со стороны работников при посещении библиотеки и взаимодействии по телефону. В «гостевой книге» на сайте 1 пользователь оставил отзыв, в котором положительно оценивает работу библиотеки, но отмечает некорректное отношение гардеробщика с посетителями. С ними проведена разъяснительная беседа по вопросам корректного обращения с гражданами, дано устное предупреждение и указано на недопущение фактов проявления грубости и неуважения в процессе работы. Во всех структурных подразделениях библиотеки проведена производственная учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Для адаптации новых работников проведено обучение

			по программе «Школа библиотечного минимума». Для руководящего состава организован семинар «Клиентоориентированный сервис. Техники взаимодействия с клиентом». Охват обучившихся – 100% основного персонала.
<b>5.</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.	В течение года обеспечены: актуальное информирование о деятельности библиотеки; комфортные условия пребывания посетителей в помещениях библиотеки и доступности услуг для всех категорий пользователей; обратная связь и взаимодействие с получателями услуг как при личном посещении библиотеки, так и в удаленном режиме. На имя директора и специалистов библиотеки поступило 42 благодарственных письма. В книге жалоб и предложений и «гостевой книге» зафиксировано 18 обращений, из них 10 – положительных, 8 – отрицательных. Проводилось анкетирование участников массовых мероприятий (опрошено 2666 человек, из них 19 (0,3%) – неудовлетворенных). При планировании работы учтены мнения получателей услуг, касающиеся работы электронного читального зала, организации выставок новых поступлений, предоставления услуги по получению документов во временное пользование с выдачей на дом.
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.	Жалоб, касающихся графика работы библиотеки, не поступало. Для посетителей библиотеки обеспечен удобный график работы: в будние дни с 9.00 до 20.00, в субботу – с 10.00 до 19.00. При планировании времени проведения мероприятий учтены мнения получателей услуг. В удаленном режиме обеспечены: заказ и продление книг онлайн; электронная доставка документов; сервисы «Задать вопрос библиографу» и «Онлайн-консультант»; доступ к электронному каталогу, содержащему 2748049 библиографических записей, и в котором на 100% отражен книжный фонд; доступ к электронной библиотеке, включающей 37627 документов; доступ к другим цифровым ресурсам библиотеки через организацию виртуальных выставок и реализацию интернет-проектов «Культурное наследие Чувашии», «Литературная палитра Чувашии: сто книг для прочтения», «Литературная карта Чувашии», «Календарь знаменательных и памятных дат», «Летопись печати Чувашской Респуб-

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг.</p> <p>Проведение анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей.</p> <p>Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку.</p> <p>Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков.</p> <p>Организация повышения квалификации работников библиотеки.</p> <p>Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.</p>	<p>лики».</p> <p>Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг проводился на основе анализа обращений граждан и записей в книге отзывов, письменного анкетирования и голосования на сайте библиотеки. В них приняли участие 27129 респондентов, уровень удовлетворенности составил 99,6%.</p> <p>Получателям услуг предоставлена возможность выражения мнения о качестве оказания услуг и неудобствах, с которыми они сталкиваются при обращении в библиотеку: в доступном месте находится книга жалоб и предложений; на сайте размещена анкета для опроса граждан и «гостевая книга».</p> <p>Проведены следующие мероприятия по устранению отмеченных пользователями недостатков в работе электронного читального зала: осуществлена замена клавиатуры и картриджа для распечатки; настроено появление на экранах пользовательских компьютеров окна системного сообщения с предупреждением об автоматическом отключении ПК за 8 и 5 минут до выключения.</p> <p>В целях повышения качества библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей организовано 40 мероприятий по повышению квалификации библиотечных специалистов, проведены производственные учебы в структурных подразделениях библиотеки. 69 специалистов библиотеки прошли повышение квалификации и профессиональную переподготовку (с получением удостоверяющих документов) по 13 различным программам обучения. 14 специалистов приняли участие в профессиональных мероприятиях международного, межрегионального и всероссийского уровней.</p> <p>Мероприятия, направленные на улучшение качества оказания услуг, предусмотренные настоящим Планом, выполнены в полном объеме.</p>
------	---	--	---