

УТВЕРЖДАЮ

Директор

БУ «Национальная библиотека
Чувашской Республики»
Минкультуры Чувашии

Р.М. Лизакова

2023 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 2021 году**

п/п кри тер ия	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	Информация о выполнении
1.	Открытость и доступность информации об организации		
1.1.	Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация: - о местонахождении организации культуры и ее филиалов	Размещение на информационном стенде в помещении библиотеки информации о местонахождении библиотеки	Информация о деятельности библиотеки, представленная на стендах в помещении библиотеки, содержится в актуальном состоянии. На них размещены: информация о местонахождении библиотеки с указанием почтового адреса, схемы проезда до библиотеки, план мероприятий на месяц, афиши и объявления о конкретных мероприятиях, реклама услуг и ресурсов библиотеки, изменения режима работы в праздничные дни.
1.2.	На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:	Размещение на официальном сайте библиотеки анкеты для опроса граждан	На сайте создан специальный баннер, где размещены анкета для опроса граждан, рекомендации и план мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам НОК в 2021 г. В актуальном состоянии содержится информация о

	- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		структурных подразделениях, библиотечных услугах, доступных электронных ресурсах и документном фонде библиотеки. В новостном разделе сайта за год размещается более 800 анонсов и пост-релизов о библиотечных событиях и мероприятиях. Своевременно публикуются официальные документы: государственное задание, отчет о выполнении государственного задания, план работы и информационный отчет о работе библиотеки за год, план ФХД, прейскурант на дополнительные (платные) услуги, показатели эффективности деятельности руководителя и основных категорий работников.
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	Информация о деятельности библиотеки своевременно размещается на информационных стендах, официальном сайте и госапбликах. Обеспечена обратная связь и взаимодействие с получателями услуг как при личном посещении библиотеки, так и в удаленном режиме.
2.	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.	Здание библиотеки и его внутренние помещения содержатся в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневно производится санитарно-гигиеническая уборка всех помещений. Система внутренней навигации обеспечивает комфортное пребывание посетителей: установлены указатели, схемы этажей, пиктограммы; при проведении крупных мероприятий размещаются стойки с указанием залов. В 2022 г. произведен ремонт диванов и кресел, находящихся в рекреационных зонах, в здании пристроя в кабинетах 212 и 214 установлены кондиционеры для охлаждения воздуха. В 2023 г. в помещениях проведены ремонтные работы по заделке трещин во внутренней отделке стен, покраске и оклейке их обоями, частичной замене потолочных плит.

			Пользователям предоставлена возможность в удаленном режиме заказать и продлить книги из фонда библиотеки, обратиться за получением библиотечных справок, 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.
3.	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	В 2023 г. подготовлена заявка на приобретение реабилитационного оборудования, в том числе сменного кресла-коляски, в рамках программы Чувашской Республики «Формирование системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов» государственной программы Чувашской Республики «Доступная среда». Закупка будет осуществлена в марте 2024 г.
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	Установка универсальной системы вызова персонала включена в заявку на приобретение реабилитационного оборудования в рамках программы Чувашской Республики «Формирование системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов» государственной программы Чувашской Республики «Доступная среда». Закупка будет осуществлена в 1 полугодии 2024 г.
4.	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%	Мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга отзывов и предложений). Проведение обучающих семинаров на тему клиентоориентированности	Контакт пользователя с библиотекой происходит ежедневно через различные средства информирования. Обратная связь активно ведется с помощью книги отзывов и предложений, гостевой книги на сайте, своевременных ответов в сообществе «Национальная библиотека Чувашской Республики» в социальной сети «ВКонтакте». Взаимодействие с библиотекой стало более комфортным, благодаря созданию условий для продления книг в «ВКонтакте». Теперь пользователи легко и оперативно

	от общего числа опрошенных получателей услуг	персонала.	могут продлить срок пользования документами, взятыми в любом отделе библиотеки. Библиотекари службы записи обрабатывают заявки и отправляют ответное сообщение с информацией об изменении срока возврата книг. Вопросы клиентоориентированности являются основными при проведении производственной учебы в структурных подразделениях.
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.	Обратная связь даёт возможность корректировать и совершенствовать библиотечно-библиографические процессы, поддержание обратной связи с пользователями является «аккумулятором» мнений пользователей и двигает библиотечной работой на более эффективное обслуживание. Вопросы клиентоориентированности являются основными при проведении производственной учебы в структурных подразделениях.
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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.	В журнале отзывов и предложений читатели оставили 13 отзывов и предложений (из них 11 положительных), в Яндексe и 2gis – 43 (из них 42 положительных), в гостевой книге сайта – 3 (частично удовлетворенные). За 2023 год профиль библиотеки через сервисы Яндекс (поиск, карты, навигатор) посетили 25984 человек, проложено 2203 маршрута в библиотеку, произведено 576 звонков в библиотеку, 2022 перехода на официальный сайт. Рейтинг библиотеки составляет 5,0, занимает первую строчку среди остальных библиотек Чувашии, имеющих профиль в «Яндекс-Бизнес». Статистика обратной связи в официальном сообществе библиотеки «ВКонтакте» составила 16681 взаимодействие, из них комментариев 706, рассказали друзьям - 386. Вопросы клиентоориентированности являются основными при проведении производственной учебы в структурных подразделениях.
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	Доля получателей услуг, которые	Мониторинг обращений, жалоб	Регулярно проводится мониторинг обращений читателей и

	<p>готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг</p>	<p>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.</p>	<p>удаленных пользователей. Обратная связь обеспечивается с помощью книги отзывов и предложений, своевременных ответов в социальной сети «ВКонтакте». Информация о деятельности библиотеки своевременно размещается на информационных стендах, официальном сайте и госпабликах. Взаимодействие с библиотекой стало максимально комфортным. В официальном сообществе библиотеки в «ВКонтакте» появилась кнопка «Продлить книгу», используя которую пользователи легко и оперативно могут продлить срок пользования документами, взятыми в отделах библиотеки. Библиотекари службы записи обрабатывают заявки и отправляют ответное сообщение с информацией об изменении срока возврата книг.</p>
5.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг</p>	<p>Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.</p>	<p>Регулярно проводится мониторинг обращений читателей и удаленных пользователей. Обратная связь обеспечивается с помощью книги отзывов и предложений, своевременных ответов в социальной сети «ВКонтакте». Информация о деятельности библиотеки своевременно размещается на информационных стендах, официальном сайте и госпаблике. На сайте обеспечена возможность заказа и продления книг, поиска в электронных каталогах, пользования электронными документами из фонда Электронной библиотеки Чувашской Республики. Через официальное сообщество библиотеки «ВКонтакте» имеется возможность удаленно продлить срок пользования документами, взятыми из фонда библиотеки.</p>
5.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг. Проведение анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей. Использование каналов</p>	<p>Изучение уровня удовлетворенности граждан услугами библиотеки проводится на основе анализа контрольных листов, записей в книге отзывов, письменного анкетирования участников мероприятий, изучения отзывов в сервисах Яндекс, 2gis, голосования на сайте библиотеки. В целом, уровень удовлетворенности пользователей качеством предоставления библиотечных услуг ежегодно составляет около 99%. В 2022-2023 гг. проведено</p>

		<p>обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку. 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>маркетинговое исследование «Мнение пользователей о платных услугах Национальной библиотеки Чувашской Республики», целью которого является повышение качества обслуживания и расширение номенклатуры услуг. В результате получены следующие данные: 84,1% опрошенных из числа пользователей библиотеки осведомлены о предоставляемых библиотекой платных услугах и пользуются ими; оценка качества оказания платных услуг, ценовой политики, ассортимента услуг в библиотеке в целом высокая - количество заведомо критических отзывов ни по одному аспекту не превышает 10% от числа опрошенных, оценку «отлично» и «хорошо» поставили 97,6% опрошенных. Для улучшения качества оказания платных (дополнительных) услуг библиотеки на основании результатов проведенного исследования выработаны рекомендации.</p> <p>Ежегодно проводится более 40 профессиональных мероприятий направленных на повышение квалификации работников библиотеки.</p>
--	--	---	--