

**СОГЛАСОВАНО**

Первый заместитель Министра культуры,  
национальной политики, туризма  
и архивного дела Республики Мордовия

С.Н. Баулина

«17» июля 2018 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБУК «Мордовская республиканская  
детская библиотека»

О.И. Федотова

2018 г.



**П Л А Н**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»**

(наименование организации)

на 2019 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Недостаточность информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	<p>Размещение на сайте информации об учредителе – ссылки на официальный сайт Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела РМ.</p> <p>Размещение приказа о назначении руководителя учреждения.</p> <p>Уточнение сведений о графике работы учреждения: внесение формулировки «без перерыва на обед».</p> <p>Размещение сведений о графике работы администрации</p>	I квартал	Миганов В. Н. – зав. отделом автоматизации и компьютеризации	<p>Разместить на официальном сайте сведения об учредителе – ссылку на официальный сайт Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела РМ.</p> <p>Разместить на официальном сайте приказ о назначении руководителя учреждения.</p> <p>Указать в сведениях о графике работы на формулировку «без перерыва на обед».</p> <p>Разместить информацию о графике работы администрации.</p>	28-31 января 2019 г.
Недостаточность информации о доступности учреждения	Исправление схемы расположения	II квартал	Миганов В. Н. – зав.отделом	Скорректировать схему расположения	20-24 мая

	учреждения и схемы проезда к нему		автоматизации и компьютеризации	учреждения и схемы проезда к нему; разместить исправленные схемы на сайте	2019 г.
Отсутствие адаптированной версии сайта библиотеки для инвалидов	Консультации с разработчиками сайта по вопросу создания версии официального сайта для слепых и слабовидящих.	II квартал	Миганов В. Н. зав.отделом автоматизации и компьютеризации	Проанализировать ресурсы платформы официального сайта учреждения для разработки версии для слепых и слабовидящих	22-26 апреля 2019 г.
Низкий уровень взаимодействия с получателями услуг посредством дистанционных способов обратной связи	Консультации с разработчиками сайта по возможности создания раздела «Часто задаваемые вопросы».	II квартал	Миганов В. Н. – зав.отделом автоматизации и компьютеризации	Изучить технические возможности платформы сайта для создания раздела «Часто задаваемые вопросы»	22-26 апреля 2019 г.
Недостаточность удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Изучение технического вопроса по разработке мобильной версии официального сайта учреждения.	В течение года	Миганов В. Н. зав.отделом автоматизации и компьютеризации	Составить техническое задание для разработчиков официального сайта учреждения по подготовке его мобильной версии	27-31 мая 2019 г.

Недостаточно развитая система навигации внутри учреждения	Размещение в отделах библиотеки qr-кодов с информацией о работе структурных подразделений;  Развитие общей системы навигации в учреждении (размещение информации о расположении кабинетов и их функциональном назначении)	II квартал  II квартал	Миганов В. Н. – зав.отделом автоматизации и компьютеризации Тимаев А. Б. – начальник хозяйственно-технического отдела	Расположить панели с qr-кодами, содержащими информацию о работе структурных подразделений, в отделах библиотеки;  Разместить на информационных стендах и соответствующих указателях сведения о расположении кабинетов, их назначении	24-28 июня 2019 г.  июнь
Недостаточное обеспечение комфортности пребывания в организации культуры	Организация дополнительной зоны отдыха для получателей услуг	IV квартал	Тимаев А. Б. – начальник хозяйственно-технического отдела	Оборудовать дополнительную рекреационную зону в учреждении	Октябрь-ноябрь 2019 г.
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
Отсутствие специализированного сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Организация тренингов для сотрудников учреждения по работе с посетителями, испытывающими трудности при перемещении	III квартал	Грибова С. А. – зам.директора по научной работе; Тимаев А. Б. – начальник хозяйственно-технического отдела	Провести для сотрудников тренинги, посвященные правильному сопровождению посетителей, испытывающих трудности при перемещении	9-13 сентября 2019 г.
Отсутствие информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и	Консультации с изготовителями систем и средств навигации для	II квартал	Грибова С. А. – зам.директора по научной работе; Тимаев А. Б. – начальник	Подготовить техническое задание для изготовителей систем и средств навигации для	20-24 мая 2019 г.



услугам	посетителей-инвалидов по возможностям размещения спецсредств на территории библиотеки		хозяйственно-технического отдела	посетителей-инвалидов по размещению спецсредств на территории библиотеки.	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Недостаточно высокий уровень доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации культуры	<p>Знакомство новых сотрудников библиотеки с Кодексом этики российских библиотечарей и Кодексом этики сотрудников ГБУК «МРДБ».</p> <p>Дальнейшее изучение методик организации работы библиотек других регионов РФ.</p>	При приеме новых сотрудников на работу в учреждение	Грибова С. А. - зам. директора по научной работе	Проводить для поступивших на работу сотрудников практические занятия по соблюдению Кодекса этики российских библиотечарей и Кодекса этики сотрудников ГБУК «МРДБ»	При приеме новых сотрудников на работу в учреждение
		II квартал г. Пенза	Безрукова М. С. – ведущий библиотечарь отдела абонементов для читателей среднего и старшего школьного возраста;	Изучить инновационные практики детских библиотек в регионах России по обслуживанию читателей-детей в современных условиях.	май 2019 г. (по согласованию с организаторами)
		II квартал г. Ижевск	Панишева Т. Я. – главный библиотечарь отдела национальной и краеведческой литературы;		май 2019 г. (по согласованию с организаторами)
		III квартал г. Н.-Новгород	Грибова С. А. – зам.директора по научной работе		август 2019 года (по согласованию с организаторами)
			Русскова Е. Н. – ведущий библиотечарь отдела руководителей детского чтения		

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

<p>Недостаточная удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом</p>	<p>Регулярный мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказываемых услуг .</p>	<p>В течение года</p>	<p>Грибова С. А. – зам.директора по научной работе Чибиркина Л.Г. – зав.научно-методическим отделом</p>	<p>Реализовать мероприятия Плана по устранению недостатков, обнаруженных в результате оценки качества работы ГКУК «Мордовская республиканская детская библиотека». Регулярно проводить опросы пользователей по ассортименту и качеству предоставляемых услуг.</p>	<p>Ежеквартально (февраль, май, август, ноябрь)</p>
<p>Недостаточная удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</p>	<p>Изучение технических возможностей повышения качества полиграфии выпускаемых учреждением изданий; методическая работа, направленная на повышение содержательной ценности выпускаемых учреждением изданий.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Грибова С. А. – зам.директора по научной работе;  Чигирева Г. И. – зав.редакционно-издательским отделом;  Чибиркина Л. Г. – зав.научно-методическим отделом</p>	<p>Провести мониторинг успешных мер по повышению качества полиграфии выпускаемых изданий; реализовать наиболее продуктивные методики по повышению содержательной ценности изданий; разработать новые серии методических материалов, издаваемых учреждением</p>	<p>Ежеквартально (январь, апрель, июль, октябрь)</p>