**Отчет Национальной библиотеки Республики Бурятия за 2020 год по независимой оценке качества услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения культуры** | **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** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | | |
| **Реализованные меры по устранению недостатков** | **Фактический срок реализации** | |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации** | | | | | | | |
| 1. | ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» | значение показателя **40**  учреждение получило **39,8 баллов** | Улучшить работу по своевременному размещению информация о деятельности НБ РБ на сайте НБ РБ и информационных стендах | В течение года | Продолжается работа по своевременному размещению информация о деятельности НБ РБ на сайте НБ РБ и информационных стендах | | 2020 г. |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | | |
| 1. | ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» | значение показателя **50** учреждения получило **49,78** | Улучшить работу по организации комфортных условий для пользователей | В течение года | Поддержание условий комфортности для предоставления услуг | | 2020 г. |
| 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | |
| 1. | ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» | Значение показателя **30** учреждение получило **28,33** балла  Оборудовать помещения специальными креслами-колясками | Направлена заявка в Министерство культуры Республики Бурятия на приобретение специальной кресло-коляски | В течение года | Инвалидная кресло-коляска приобретена в дар от Регионального общества «Без барьеров» | | Октябрь 2020 г. |
| 2. |  | Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов | Проведены мероприятия по выделению стоянки для автотранспортных средств инвалидов | В течение года | Стоянка для автотранспортных средств инвалидов выделена | | 2 квартал 2020 г. |
| 3. |  | Предоставить инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | По мере необходимости на мероприятия с инвалидами по слуху приглашается сурдопереводчик с Бурятского регионального отделения Всероссийского общества глухих (ВОГ) | В течение года | Приглашение сурдопереводчика с ВОГ | | 2020 г. |
| 1. **Доброжелательность, вежливость работников организаций** | | | | | | | |
| 1. | ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100 %.  Значение показателя **20** учреждение получило **19,85** баллов | Обсуждение вопросов по качеству предоставляемых услуг на методических четвергах (проводимых 1 раз в месяц) и на планерных совещаниях.  Также Национальной библиотекой РБ разработан «Кодекс профессиональной этики» (2013 г.), где прописаны основные принципы взаимоотношения сотрудников библиотеки с пользователями – вежливость, доброжелательность и.т.д. | В течение года | Нареканий по качеству оказания услуг за этот период учреждение не получало | | 2020 г. |
| 1. **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | |
| 1. | ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» | Довести долю получателей услуг до 100 %  Значение показателя **50**  Учреждение получило **49,78** баллов | Ежедневный мониторинг качества услуг, предоставляемых учреждением пользователям Национальной библиотеки Республики Бурятия | В течение года | В целях обеспечения качественного оказания услуг Национальной библиотекой РБ проводится ежедневная работа по своевременному выявлению недочетов в обслуживании пользователей в целях оперативного устранения нарушений. При посещении библиотеки пользователи получают в отделе статистики, учета и планирования контрольные листки, где им предлагается сделать пометку на контрольном листке по оценке качества предоставленных услуг: положительно/отрицательно. В случае отрицательного отзыва пользователю предлагается заполнить анкету и отметить по предложенным пунктам в анкете, какая услуга была оказана некачественно. Анкеты обрабатываются отделом статистики, учета и планирования и доводятся до руководства библиотеки. После их рассмотрения предпринимаются необходимые меры для устранения нарушений или при возможности удовлетворение предложений, поступивших от пользователей. | |  |