


 «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»

 С.К. Штанакова
 «2» июля 2018

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»

№ п/п	Основные недостатки по показателю независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры	Меры (мероприятия) по устранению недостатков	Сроки исполнения	Ответственные
1	Улучшение качества информирования			
1.1	Проанализировать работу сайта (техническая часть и содержимое), доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений	На официальном сайте БУ были разработаны и запущены следующие информационные рубрики: «Алтай тилим» «Библиографические списки» «Библиотека в прессе» «Виртуальные выставки» «Литературная карта Горного Алтая» Добавлена значительная часть краеведческих электронных ресурсов.	Январь – декабрь 2018 Январь 2018 Февраль 2018 Январь 2018 Июль 2018 Июль 2018 Февраль – апрель 2018	Программист Отделы библиотеки Отдел абонемента Справочно-библиографический отдел Отдел краеведения и национальной библиографии Отделы библиотеки Научно-методический отдел Отдел краеведения и национальной библиографии

		Ведутся работы по устранению технических ошибок сайта.	Январь – декабрь 2018	Программист
1.2	Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов.	Адрес сайта публикуется на полиграфической событийной продукции, в социальных сетях и сторонних ресурсах партнеров.	Постоянно	Научно-методический отдел
1.3	Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. Привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.	Информационные стенды и таблички в СВО, ОКиНБ, ОО, ООФ, Административном отделе были заменены в соответствии с установленными требованиями. Продолжается работа с другими отделами.	Март – апрель 2018	Отдел организации фондов
1.4	Дублировать справочную информацию, указатели, таблички, расположенные на территории учреждения, на алтайском языке	Предложение рассмотрено, включено в план мероприятий.	2019 – 2020 гг.	Администрация
2	Улучшение условий безопасности и комфорта			
2.1	Разработать план действий по обеспечению условий комфорта на территории и в здании организации культуры.	План разработан и будет исполнен при финансировании.	2019-2020 гг.	Директор
2.2	Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц	Работа намечена и будет исполнена при финансировании.	2019-2020 гг.	Директор
2.3	Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг	В фойе учреждения установлен ящик для сбора отзывов о работе учреждения.	Постоянно	Научно-методический отдел

		Среди пользователей проведено 2 анкетирования с целью качества улучшения услуг.	Февраль 2018 Июнь 2018	Научно-методический отдел
		На сайте учреждения установлено диалоговое окно для обратной связи с пользователями.	Сентябрь 2018	Программист
		Способ обратной связи реализуется через личные сообщения в официальном сообществе Вконтакте.	Февраль 2018	Научно-методический отдел
		Запланирована работа со всероссийскими Интернет-ресурсами (2gis, flamp, tiradviser) по принятию оценок и пожеланий потребителями услуг.	Ноябрь – декабрь 2018	Отдел обслуживания Научно-методический отдел
3	Повышение компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами			
3.1	Разработать стандарт получения информации по телефону.	Выполнение справок по телефону выполняется согласно регламенту предоставления от 09.07.2008	Постоянно	Администрация
3.2	Рассмотреть возможность работы в информационных сетях для персональной работы с получателями услуг.	Служба «Виртуальная справка» реализуется на портале refotml.ru. Также на официальном сайте запущена форма обратной	Постоянно Сентябрь 2018	Отдел информационных ресурсов Справочно-библиографический отдел

		связи, с помощью которой пользователи могут задать вопрос библиотекарю и получить ответ в индивидуальной форме.		
4	Повышение уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания			
4.1	Относиться к посетителям учреждения максимально доброжелательно и внимательно.	Проведена беседа.	Октябрь 2018	Директор
4.2	Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.	Работники ознакомлены с результатами анкетирования на производственном собрании.	Октябрь 2018	Директор