Государственное бюджетное учреждение Республик Коми

«Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Луи Брайля»

Приложение №1

к приказу ГБУ РК «СБС РК им. Л. Брайля»

от 24.01.2025 №9-од

**План**

**мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг**

**на 2025 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование мероприятия** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** |
| I. Открытость и доступность информации об учреждении | | | | |
|  | Информирование населения о результатах проведения независимой оценки качества условий деятельности учреждения. | в течение 30 дней после получения результата | Администрация | Предоставление полной и объективной информации об оценке качества услуг, оказываемых учреждением. |
|  | Обновление/актуализация официальной информации об учреждении на официальном сайте.  Публикация информации о деятельности учреждения на официальном сайте bus.gov.ru и zakupki.gov.ru. | в течение года | Администрация | Информирование общественности о деятельности учреждения. |
|  | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной в социальных сетях, информационных стендах и др. открытых источниках информации. | в течение года,  по мере необходимости | Администрация,  Сектор  Обслуживания  Сектор развития | Обеспечение пользователей полной, актуальной и достоверной информацией об услугах учреждения, порядке и условиях их оказания. |
|  | Организация свободного доступа к Электронному каталогу учреждения и другим Базам данных. | в течение года | Администрация,  Сектор  Обслуживания, Группа комплектования, обработки | Увеличение количества посетителей сайта, увеличение количества обряжений к цифровым ресурсам. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | |
|  | Комфортность условий пребывания пользователей в учреждении:  - обеспечение гибкой организации пространства для самостоятельной и коллективной работы;  - поддержание порядка в санитарно-гигиенических помещениях;  - обеспечение питьевой водой;  - гибкий режим работы учреждения;  - эстетическое оформление помещений. | в течение года | Администрация,  Сектор  обслуживания | Увеличение количества посещений, отсутствие жалоб со стороны посетителей и проверяющих органов, положительная оценка пользователей в рамках опросов/анкетирования. |
|  | Соблюдение санитарных норм, поддержание чистоты в учреждении, в. ч. санитарно-гигиенических помещениях, регулярное проведение санитарных дней. | в течение года | Администрация,  Руководители структурных подразделений | Увеличение количества посещений, отсутствие жалоб со стороны посетителей и проверяющих органов, положительная оценка пользователей в рамках опросов/анкетирования. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | |
|  | Обеспечение безопасных условий в учреждении для пользователей с инвалидностью. | в течение года | Администрация | Создание/поддержание доступной среды, увеличение посещений учреждения пользователями с инвалидностью |
|  | Ремонт входной группы, в т.ч. элементов доступной среды. | 2-3 кв. | Администрация | Создание/поддержание доступной среды, увеличение посещений учреждения пользователями с инвалидностью |
|  | В рамках деятельности Инклюзивной творческой лаборатории организация работы центров, клубов, кружков, проведение групповых развивающих и адаптирующих занятий. | в течение года | Сектор  обслуживания | Улучшение качества предоставляемых услуг пользователям с инвалидностью |
|  | IV. Доброжелательность, вежливость работников | | | |
|  | Контроль за соблюдением «Кодекса профессиональной этики библиотекаря». | в течение года | Администрация | Отсутствие конфликтных ситуаций и обоснованных жалоб со стороны пользователей. Вежливое и компетентное отношение персонала к посетителям |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | |
|  | Участие в проведении мониторингов степени удовлетворенности пользователей учреждения качеством предоставления библиотечно-информационных и культурно-досуговых услуг:  - анкетирование пользователей (в стационарных и внестационарных условиях, в сети Интернет);  - независимая оценка (опрос) на сайте Министерства культуры и архивного дела Республики Коми качества оказания услуг и работ, оказываемых и выполняемых библиотекой пользователей;  - оценка (опрос) удовлетворенности граждан работой государственных  и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества на сайте Министерства культуры Российской Федерации. | в течение года | Администрация,  Сектор обслуживания,  Сектор развития | Улучшение качества предоставляемых услуг.  Обеспечение обратной связи с пользователями. |