

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

«8» июля 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Моргаушского района Чувашской Республики

И. А. Николаева

«5» июля 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система" Моргаушского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактич еское	мах возможно е			
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30	30	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте МБУК «ЦБС» Моргаушского района ЧР, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	2019-2021 гг.	текущее финансирование

1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	22,5	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей. Подключение к выделенной телефонной линии 6 сельских библиотек (Москасинская, Сыбайкасинская, Оточевская, Сятракасинская, Шомиковская, Ярабайкасинская). Размещение на сайте формы для подачи электронного обращения пользователей «Спроси библиотекаря»	2019-2021 гг. 4 квартал 2020 года 3 квартал 2019 года	текущее финансирование бюджет Моргаушского района
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,11	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки. Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.	2019-2021 гг.	текущее финансирование
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха	45	50	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства.	2019-2021 гг.	текущее финансирование

	(ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на их получение. Проведение текущего ремонта помещений Большесундырской сельской библиотеки. Обеспечение комфортных условий в читальном зале Межпоселенческой центральной библиотеки (закупка стульев). Обновление навигации в здании.	3 квартал 2019 г. 3 квартал 2019 г. 1 квартал 2020 г.	бюджет Моргаушского района
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке.	2019-2021 гг.	текущее финансирование
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	12	30	Поддержание территории и внутренних помещений библиотек в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. Установка кнопок вызова персонала для инвалидов в сельских библиотеках,	2019-2021 гг. 4 квартал 2019 года	текущее финансирование бюджет Моргаушского

	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			находящихся на 2 этаже. Оборудование входной группы пандусом в Оточевской сельской библиотеке. Оборудование санитарно-гигиенического помещения в Моргаушской центральной районной детской библиотеки Моргаушского района	4 квартал 2019 года 4 квартал 2020 года	района
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности	24	40	Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов. Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение). Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном (телефон, электронная почта) режиме или на дому. Размещение пиктограмм и крупной графики в системе навигации в помещениях библиотек.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 3 квартал 2020 года	текущее финансирование бюджет Моргаушского района

	предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов. Организация повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг.	текущее финансирование
4.	Критерий "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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг.	текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг.	текущее финансирование

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. (ежеквартально) 2019-2021 гг. (ежеквартально)	текущее финансирование
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	30	Мониторинг обращений, жалоб 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.	2019-2021 гг.	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.	2019-2021 гг.	текущее финансирование

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг. Проведение анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку. Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Организация повышения квалификации работников библиотеки. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	2019-2021 гг. 2019-2021 гг. (ежеквартально) 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. (ежегодно)	текущее финансирование
------	---	----	----	--	---	------------------------