

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

« 8 июля » 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система» Комсомольского района

И.П.Ядрова

2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система" Комсомольского 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
		фактическое	максимальное			
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 и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте библиотеки <a href="http://gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=913">/gov.cap.ru/default.aspx?gov_id=913</a> .	постоянно	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	30	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных	постоянно	текущее финансирование

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>			запросов удаленных пользователей.		
1.3.	<p>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)</p>	40	40	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки.</p> <p>Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.</p>	постоянно	текущее финансирование
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> </ul>	50	50	<p>Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства.</p> <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Проведение ремонта крыльца центральной библиотеки.</p>	постоянно  2020 г.	текущее финансирование  бюджет Комсомольского района

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>					
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.	ежегодно	текущее финансирование
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	6	30	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусам и поручнями Альбусь-Сюрбеевскую, Нюргечинскую, Нижнетимерчевскую, Новомуратскую, Новочелны-Сюрбеевскую, Сюрбей-Токаевскую, Урмаевскую сельские библиотеки;</li> <li>- организация выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов в сельских библиотеках.</li> </ul>	<p>3 квартал 2019 г.</p> <p>3 квартал 2019 г.</p>	бюджет Комсомольского района
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной</li> </ul>	32	40	<p>Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- установка кнопок вызова персонала в сельских библиотеках;</li> <li>- установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации</li> </ul>	<p>2019 г.</p> <p>2 полугодие 2019 г.</p> <p>2 полугодие 2019 г.</p>	бюджет Комсомольского района

	<p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке;</p> <p>Предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p>	постоянно	текущее финансирование
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27	30	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Организация обучающих семинаров повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	<p>ежегодно</p> <p>2 квартал 2019 г.</p>	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	40	40	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».</p>	<p>ежегодно</p> <p>ежегодно</p>	текущее финансирование

	прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
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.	ежегодно	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».	ежегодно	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)	29,4	30	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг. Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки. Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (один раз в пять лет).	ежегодно  1 раз в полугодие  ежегодно	текущее финансирование

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,6	20	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей графиком работы. Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки.	2019 г.  1 раз в полугодие	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,5	50	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг. Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (один раз в пять лет).	ежегодно  ежегодно	текущее финансирование