

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

«09» июля 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «ЦБС» Чебоксарского района Чувашской Республики

Г.Л. Тимофеева

«16» июля 2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» Чебоксарского 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 о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки http://gov.cap.ru/Default.aspx?gov_id=861 в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	постоянно	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	22,5	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.	постоянно	текущее финансирование

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 			<p>Разместить на новом сайте библиотеки форму для электронного обращения пользователей и предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виртуальная справка; - продление книг on-line; - «Спроси библиотекаря». 	октябрь 2019 г.	текущее финансирование
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. 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"> - наличие комфортной зоны отдыха (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 	50	50	<p>Содержание помещений библиотек в соответствии с требованиями действующего законодательства</p> <p>Поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно - гигиенических норм.</p> <p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания пользователей.</p>	постоянно	текущее финансирование

	организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)					
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	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.	постоянно	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; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	24	30	Приведение прилегающей территории и внутренних помещений библиотеки в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов: - установка кнопки вызова персонала для инвалидов в библиотеках района - составление сметы ремонта входных групп (оборудование пандусами, расширение дверных проемов) в библиотеках района	2021 г. 2021 г.	бюджет Чебоксарского района бюджет Чебоксарского 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;	40	40	Техническая поддержка официального сайта ЦБС, включая обеспечение его доступности для инвалидов. Предоставление библиотечных услуг инвалидам в дистанционном режиме и на дому. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение)	постоянно	текущее финансирование

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов.</p> <p>Организация мероприятий по повышению квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов базе БУ «Библиотека имени Л.Н. Толстого» Минкультуры Чувашии.</p>	постоянно март 2020г.	текущее финансирование 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>	постоянно	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. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».	постоянно	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».	постоянно	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	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг.	постоянно	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.	постоянно	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг. Проведение анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	постоянно	текущее финансирование