

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2020г

УТВЕРЖДАЮ

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

С.Н. Сайкина

«27» февраля 2020 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система Яльчикского района Чувашской Республики» по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 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 возможное			
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1.	Соответствие информации деятельности организации, размещенной общедоступных информационных ресурсах, перечню	100	100	Обеспечение открытости и доступности информации на сайте центральной библиотеки http://yaltch-mcb.cap.ru/ , веб-	Постоянно	Текущее финансирование

1.1.	<p>информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 	100	100	<p>страницах структурных подразделений ЦБС. Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте библиотеки. Предоставление доступа к создаваемым базам данных центральной библиотеки</p>		
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и 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 	100	100	<p>1.Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Активно использовать справочную службу на сайте библиотеки «Спроси библиотекаря» 2.Систематически анализировать опрос об удовлетворенности пользователями библиотечных услуг, и опрос «Независимая</p>	Постоянно	Текущее финансирование

	пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			оценка качества» на сайте центральной библиотеки. 3. Предоставить возможность удовлетворить запросы пользователей в удаленном режиме на сайте центральной библиотеки		
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)	98	100	Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.	Постоянно	Текущее финансирование
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной	100	100	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии требованиями действующего	Постоянно	Текущее финансирование

	<p>зоны отдыха (ожидания);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 			<p>законодательства.</p> <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p>		
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	97	100	<p>Провести мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления</p>	2 квартал 2020г.	Текущее финансирование

				услуг и пребывания в библиотеке.		
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"> - 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 	80	100	<p>Содержать пандусы в надлежащем состоянии. Выделить места для стоянок для автотранспортных средств инвалидов в сельских библиотеках.</p>	Постоянно	Текущее финансирование
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p>	100	100	<p>Проведение комплекса мероприятий в организации условий доступности в помещении библиотеки для лиц с ограниченными</p>	Постоянно	Текущее финансирование

<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			<p>возможностями: установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке;</p> <p>Предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p> <p>Комплектование книжного фонда изданиями для слабовидящих людей.</p> <p>Организация обучения по вопросам предоставления услуг инвалидам совместно с МУ «Чувашская Республиканская специальная библиотека имени Л.Н. Толстого».</p>	<p>Сентябрь 2020г.</p>	
--	--	--	---	------------------------	--

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	2021г.	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)	98	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью библиотекарей, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги. Организовать семинарское занятие по профессиональной этике библиотекаря	3 квартал 2020г. Ежегодно	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)	98	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью библиотекарей при обращении в организацию. Организовать семинарское занятие	3 квартал 2021г. Ежегодно	текущее финансирование

	услуг			по профессиональной этике библиотекаря		
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 /жало/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг	98	100	Провести мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью библиотекарей при использовании дистанционных форм взаимодействия. Организовать семинарское занятие по профессиональной этике библиотекаря	3 квартал 2022г. 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)	100	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Размещение рекламы о библиотеке в СМИ и в сети Интернет	Декабрь 2020г. Ежегодно	текущее финансирование

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	<p>Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг об удовлетворенности графиком работы библиотеки.</p> <p>Организация опроса населения Яльчикского района с целью выявления наиболее удобного графика работы библиотеки.</p>	<p>2 квартал 2020 г.</p> <p>Май 2020 г.</p>	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проведение анкетирования «Качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям»	Июнь-август 2020 г.	текущее финансирование