

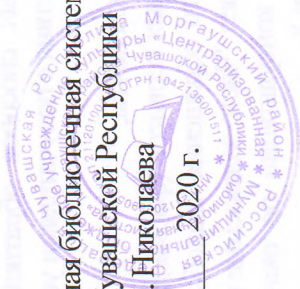
УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУК «Централизованная библиотечная система»
Моргаушского района Чувашской Республики

И.А. Николаева

« 17 » *Июль* 2020 г.



**Отчет о выполнении плана 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
за 2019 год**

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг	Информация о выполнении
1.	Критерий	«Открытость и доступность информации об организации культуры»	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, публично информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационном сайте и официальном сайте библиотеки МБУК «ЦБС» Моргаушского района ЧР, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277	Информация о деятельности библиотек, представленная на стендах и сайте, содержалась в актуальном состоянии. На них размещались: планы мероприятий на месяц, афиши и объявления о конкретных мероприятиях, реклама услуг и ресурсов библиотек, изменения режима работы в праздничные дни. На сайте своевременно опубликованы официальные документы: муниципальное задание, отчет о выполнении муниципального задания, информационный отчет о работе библиотеки, план ФХД, прейскурант на дополнительные (платные) услуги, план мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам НОК. Актуализирована информация о структурных подразделениях, библиотечных услугах, доступных электронных ресурсах и документном фонде библиотеки. В новостном разделе сайта размещено 1604 публикации о событиях и мероприятиях библиотеки.
1.2.	Обеспечение на официальном сайте орга-	Техническая поддержка официально-	Основные услуги и сервисы, оказываемые библиотеками через Ин-

<p>низации 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 пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	<p>го сайта библиотеки и расширение электронных сервисов.</p> <p>Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.</p> <p>Размещение на сайте формы для подачи электронного обращения пользователей «Спроси библиотекаря»</p>	<p>тернет, осуществлялись без авторизации и доступны всем. На сайте обеспечена возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг и получения консультации по оказываемым услугам: размещена анкета для опроса граждан, доступны контакты библиотеки, размещена форма для подачи электронного обращения «Спроси библиотекаря».</p> <p>Оперативно выполнялись информационные запросы удаленных пользователей: через электронную почту, электронную службу «Спроси библиотекаря» и по телефону выполнены запросы 1639 удаленных пользователей.</p>
<p>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)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки.</p> <p>Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационном сайте библиотеки.</p>	<p>Информация о деятельности библиотек своевременно размещалась на информационных стендах и официальном сайте. Обеспечена обратная связь и взаимодействие с получателями услуг как при личном посещении библиотеки, так и в удаленном режиме. Изучение уровня удовлетворенности граждан услугами библиотеки проводилось на основе анализа обращений граждан и записей в книге отзывов, письменного анкетирования и голосования на сайте библиотеки. Уровень удовлетворенности составил 94 %, проведен анализ причин неудовлетворенности и произведено их устранение путём добавления полной информации на сайте и стендах.</p>
<p>2. 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 	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</p> <p>Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями с требованиями действующего законодательства.</p> <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на их получение.</p>	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</p> <p>Здания библиотеки и его внутренние помещения содержались в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневно производилась санитарно-гигиеническая уборка всех помещений.</p> <p>Граждане имели возможность обратиться за получением библиотечных справок, заказать и продлить книги, записаться на участие в мероприятиях, получить документ через службу электронной доставки документов, получить библиографическую информацию из государственных библиотечных фондов и информацию из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских</p>

	<p>бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Проведение текущего ремонта помещений Большесундырской сельской библиотеки.</p> <p>Обеспечение комфортных условий в читальном зале Межпоселенческой центральной библиотеки (закупка стульев).</p>	<p>прав, при личном посещении библиотеки и в удаленном режиме. За год в удаленном режиме зарегистрировано 1639 пользователей, число посещений библиотеки удаленно, через сеть Интернет – 34 465, 1982 – получили справки в удаленном режиме.</p> <p>В 3 квартале проведен косметический ремонт помещений Большесундырской сельской библиотеки на сумму 543 тыс. руб.</p> <p>В 3 квартале закуплены 20 стульев для обеспечения комфортных условий в читальном зале Межпоселенческой ЦБ.</p>
3.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке.</p>	<p>Изучение уровня удовлетворенности пользователей проводилось на основе анализа обращений граждан и записей в книге отзывов, письменного анкетирования и голосования на сайте библиотеки.</p> <p>Уровень удовлетворенности комфортности составил 94 %, проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения, в 2020 году запланировано улучшение материально-технической базы с обновлением мебели и проведением косметического ремонта.</p> <p>Поддерживались комфортные условия пребывания граждан в библиотеке: ежедневно проводилась влажная уборка помещений; санитарно-гигиенические помещения обеспечены туалетной бумагой; для посетителей в библиотеках доступна питьевая вода (в бутылках или кувшинах); в читальных залах и фойе организованы зоны отдыха.</p>
3.	<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>		
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 автомобилей инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 	<p>Поддержание территории и внутренних помещений библиотек в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.</p> <p>Установка кнопок вызова персонала для инвалидов в сельских библиотеках, находящихся на 2 этаже.</p> <p>Оборудование входной группы пандусом в Оточевской сельской библиотеке.</p>	<p>Все библиотеки района имеют возможность обслуживать лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, оборудованы минимальными ассистивными устройствами для инвалидов. Из 30 библиотек 18 расположены на 1-м этаже, в 6 библиотеках имеются пандусы. В 2019 году для 12 библиотек, находящихся на втором этаже, для обслуживания инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата и маломобильных граждан были закуплены кнопки вызова персонала.</p> <p>Оборудование пандуса в Оточевской сельской библиотеке не проведено в связи с отсутствием финансирования. Запланировано на 2020 год.</p>

3.2.	<p>зации</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне со всеми, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 сурдопедagogика (тифлсурдопереводчика); - 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 	<p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов.</p> <p>Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение).</p> <p>Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном (телефон, электронная почта) режиме или на дому.</p>	<p>Имеющиеся пандусы и кнопки вызова персонала поддерживаются в рабочем состоянии.</p> <p>Осуществлялась техническая поддержка альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению.</p> <p>Работники библиотеки оказывали инвалидам необходимую помощь при передвижении по библиотеке, оперативно выполняли их запросы в удаленном режиме. В 2019 году было проведено 139 мероприятий с участием инвалидов и лиц с ОВЗ.</p> <p>В Межпоселенческой центральной библиотеке действует библиотечный пункт по обслуживанию незрячих пользователей, состоящий из дисков в формате mp3, книг, изданных рельефно-точечным шрифтом, укрупненным шрифтом, «говорящих» книг на магнитных кассетах и флэш-картах. Количество читателей-инвалидов всех категорий за отчетный год составило 128 человек. Книговыдача литературы специальных форматов составила 149 экз.</p> <p>Всего посещений представителями маломобильных групп населения в 2019 г. составило 2678 (в 2018 г. – 2657). Подворный обход осуществляли 30 библиотек, на дому обслужено 689 пользователей (в 2018 г. – 537), книгоношеством охвачено 473 человека, передвижками 1018 человек.</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов.</p> <p>Организация повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	<p>Изучение уровня удовлетворенности инвалидов услугами библиотек проводилось на основе устного и письменного опроса при посещении библиотек. Опрошено 100 получателей услуг, уровень удовлетворенности которых составил 100%.</p> <p>Обеспечены условия доступности библиотек и услуг в отношении инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства (имеются пандусы, кнопки вызова персонала), 37 работников ЦБС прошли обучение по вопросам, связанным с предоставлением услуг инвалидам на базе Чувашской специальной библиотеки им. Л.Н. Толстого и получили сертификаты.</p>
4.	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>		

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников проводился путем анкетирования, опрошено 600 человек, уровень удовлетворенности составил 94 %, проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения. Для библиотекарей района организована учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». 16 мая 2019 г. заведующие библиотеками прошли обучение на семинаре «Технология эффективного общения».
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)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников проводился путем анкетирования, опрошено 600 человек, уровень удовлетворенности составил 94 %, проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения. Для всех библиотекарей проведена производственная учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Для адаптации новых работников проведено обучение по программе «Школа начинающего библиотекаря». Заведующие библиотеками прошли обучение на семинаре «Технология эффективного общения». Охват обучившихся – 100% основного персонала.
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 электронных обращений/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получении консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия проводился путем анкетирования, опрошено 600 человек, уровень удовлетворенности составил 94 %, проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения. Во всех структурных подразделениях библиотеки проведена производственная учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». «Школа начинающего библиотекаря». Заведующие библиотеками прошли обучение на семинаре «Технология эффективного общения». Охват обучившихся – 100% основного персонала.
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 органи-	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы.	В течение года обеспечены: актуальное информирование о деятельности библиотек; комфортные условия пребывания посетителей в помещениях библиотек и доступности услуг для всех категорий пользователей; обратная связь и взаимодействие с получателями

	<p>Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.</p>	<p>услуг, как при личном посещении библиотек, так и в удаленном режиме. На имя директора и специалистов библиотеки поступило 12 благодарственных писем. Проводилось анкетирование участников массовых мероприятий (опрошено 6740 человек, из них 67 (1%) – недовольных). При планировании работы учтены мнения пользователей услуг, касающиеся работы читального зала, организации выставок новых поступлений, предоставления услуги по получению документов во временное пользование с выдачей на дом.</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.</p>	<p>По анализу анкет 7 % опрошенных не удовлетворены графиком работы библиотек. Для посетителей библиотеки обеспечен график работы, удобный для сельских жителей для получения государственных и муниципальных услуг при «окнах» МФЦ при библиотеках: в будние дни с 8.00 до 18.00, в субботу – с 09.00 до 17.00 (МЦБ, ЦРДБ и Большесундырская СБ), сельские библиотеки: ПН-ПТ - с 9.00 до 16.00, суббота - с 8.00 до 15.00. При планировании времени проведения мероприятий учтены мнения получателей услуг. В удаленном режиме обеспечены: заказ и продление книг через телефон; электронная доставка документов; сервисы «Задать вопрос библиотекарю»; доступ к электронному каталогу, в котором на 100% отражен книжный фонд; доступ к электронной библиотеке и другим цифровым ресурсам библиотеки через организацию виртуальных выставок «Календарь знаменательных и памятных дат», «Славься моя родина, Моргауши» и др.</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>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, направ-</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг проводился на основе анализа обращений граждан и записей в книге отзывов, письменного анкетирования и голосования на сайте библиотеки. В них приняли участие 600 респондентов, уровень удовлетворенности составил 94,6%, проведен анализ причин недовольственности для их устранения. Получателям услуг предоставлена возможность выражения мнения о качестве оказания услуг и неудобствах, с которыми они сталкиваются при обращении в библиотеку: в доступном месте находится книга жалоб и предложений; на сайте размещена анкета для опроса граждан.</p>

	<p>ленных на устранение выявленных недостатков.</p> <p>Организация повышения квалификации работников библиотеки.</p> <p>Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.</p>	<p>В целях повышения качества библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей организовано 12 мероприятий по повышению квалификации библиотечных специалистов, проведены производственные учебы в структурных подразделениях библиотеки. 17 специалистов библиотеки прошли повышение квалификации и профессиональную переподготовку (с получением удостоверяющих документов) по 6 различным программам обучения.</p> <p>Мероприятия, направленные на улучшение качества оказания услуг, предусмотренные настоящим Планом, выполнены за исключением п. 3.1. в связи с отсутствием финансирования и перенесено на 2020 год.</p>
--	--	--