

УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 МБУК «Централизованная библиотечная
 система» Комсомольского района
 Чувашской Республики

И.П. Ядрова

 2020 г.



**Отчет о выполнении плана 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 за 2019 год**

п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Информация о выполнении
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".	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки http://gov.cap.ru/?gov_id=913 , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	В отчетном периоде регулярно размещалась и обновлялась информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации №277 от 20 февраля 2015 г. Регулярно размещалась информация об услугах и мероприятиях, проводимых библиотеками учреждения, а также необходимые сведения на

			информационных стендах библиотек.
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 пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 	<p>Техническая поддержка официального сайта библиотеки</p> <p>Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.</p>	<p>Официальный сайт поддерживался в актуальном состоянии в течение года.</p> <p>Оперативно выполнялись информационные запросы удаленных пользователей: через электронную почту, электронные службы «Спроси библиотекаря», по телефону выполнены запросы 1753 удаленного пользователя.</p>
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>	<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>	<p>Информация о деятельности библиотеки 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.</p> <p>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 86,0%., проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения.</p>

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.			
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 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>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>	<p>Здание библиотеки и его внутренние помещения содержались в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневно производилась санитарно-гигиеническая уборка всех помещений.</p> <p>Проведен ремонт уличной лестничной площадки в центральной библиотеке за счет средств местного бюджета на сумму 154 938 руб. 72 коп.</p>
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Мониторинг удовлетворённости пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки.</p> <p>Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке.</p>	<p>Согласно опросу доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет 100 %.</p>
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. 	<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 и поручнями Альбусь – Сюрбеевскую, Нюргечинскую, Нижнетимерчевскую, Новомуратскую, Новочелны- Сюрбеевскую, Сюрбей – Токаевскую, Урмаевскую сельские библиотеки; - организация выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов в сельских библиотеках. 	<p>В отчетном периоде входная группа Альбусь – Сюрбеевской, Нюргечинской, Нижнетимерчевской, Новомуратской, Новочелны- Сюрбеевской, Сюрбей – Токаевской, Урмаевской сельских библиотек оборудованы пандусами и поручнями. На отчетную дату все библиотеки оборудованы пандусами. В сельских библиотеках выделены стоянки для автотранспортных средств инвалидов.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, 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 сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность 	<p>Проведения комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка кнопок вызова персонала в сельских библиотеках; - установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке; <p>Предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>В Нижнетимерчевской, Новомуратской, Сюрбей – Токаевской, Токаевской, Урмаевской сельских библиотеках установлены кнопки вызова персонала. Установлены знаки для парковки Нюргечинской, Нижнетимерчевской, Новомуратской, Новочелны- Сюрбеевской, Сюрбей – Токаевской, Урмаевской сельских библиотеках. 25 сотрудников прошли обучение по работе с инвалидами в Чувашской республиканской специальной библиотеке им. Л. Толстого. Все библиотеки имеют возможность оказывать услуги в дистанционном режиме или на дому. Всего в 2019 году сделано 155 выходов на дом.</p>

	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).	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Организация обучающих семинаров повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.	Обеспечены условия доступности библиотеки и услуг в отношении инвалидов в соответствии с требованиями действующего законодательства. Согласно опросу доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 100 %. Специалисты, занятые в обслуживании инвалидов, прошли обучение в Чувашской республиканской специальной библиотеке им. Л. Толстого.
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).	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».	В рамках проведения внутреннего мониторинга записей в книге жалоб и предложений библиотек отрицательных отзывов и замечаний не обнаружено. На семинарских занятиях для библиотекарей проведена производственная учеба на тему «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».
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.	В течение года на совещаниях при директоре, а так же на семинарских занятиях проводились беседы с сотрудниками МБУК «Централизованная библиотечная система» Комсомольского района на тему «О соблюдении Кодекса этики и служебного поведения работников».

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).	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников показал что отрицательных отзывов и замечаний нет.
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).	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)	Осуществляется постоянный внутренний контроль со стороны заведующих структурными подразделениями за качеством проводимых мероприятий, системный внутренний контроль со стороны директора. Большое внимание уделяется профессиональной подготовке и повышению квалификации библиотекарей Комсомольского района. Ежегодно проходя курсы повышения квалификации в Чувашском государственном институте культуры и искусств.

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей графиком работы.</p> <p>Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки.</p>	<p>Жалоб, касающихся графика работы библиотеки, не поступало. Для посетителей библиотеки обеспечен удобный график работы.</p> <p>На семинарских занятиях проходит обучение персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки.</p>
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<p>Проведения мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг.</p> <p>Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (один раз в пять лет).</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.</p> <p>В 2019 год в рамках реализации федерального проекта «Старшее поколение» сотрудники МБУК «Централизованная библиотечная система» Комсомольского района прошли переподготовку 8 библиотекарей в БОУ ВО «Чувашском Государственном институте культуры и искусства» Минкультуры Чувашии на факультете дополнительного образования по специальности «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности», обучаются на заочном отделении БИД - 2 библиотекаря.</p>