

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры
по делам национальностей и архивного дела

Чувашской Республики

Е. Г. Чернова

«28» 02 2020



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная
библиотечная система»

Аликовского района Чувашской Республики

Р. М. Гордеева

«28» 02 2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Аликовского 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 учреждением	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	максимальное возможное			
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»	100	100	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте МБУК «ЦБС» Аликовского района, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	2020-2022 г.г.	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном	100	100	1.Техническая поддержка официального	постоянно	текущее

	<p>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>сайта МБУК «ЦБС» Аликовского района и расширение электронных сервисов: виртуальная справочная служба «Спроси библиотекаря» и «Обратная связь» на сайте МБУК «ЦБС» Аликовского района, ВКонтакте.</p> <p>2. Оперативное реагирование на запросы удаленных пользователей.</p>	постоянно	финансирование
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети	100	100	<p>1. Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки на информационных стендах и официальном сайте МБУК «ЦБС» Аликовского района.</p> <p>2. Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте МБУК «ЦБС» Аликовского района.</p>	ежеквартально постоянно	текущее финансирование
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации	100	100	1. Содержание зданий и внутренних	постоянно	текущее

	комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)			помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. 2. Обновление системы навигации в Аликовской центральной библиотеке. 3. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. 4. Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на их получение - по телефону и электронной почте. 5. Проведение текущего ремонта помещений центральной и детской библиотек.	2 кв. 2020 г. постоянно постоянно 2020 г.	финансирование
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	1. Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг. 2. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и прибытия в библиотеке.	постоянно 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	100	100	Оборудование входных групп библиотек ЦБС кнопками вызова персонала для людей ОВЗ.	2 полугодие 2020 г.	внебюджетные средства

	<p>для автотранспортных средств инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 					
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 	100	100	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прохождение обучения (инструктирование) по вопросам, связанным с предоставлением услуг инвалидам, всеми сотрудниками ЦБС. 2. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение). 3. Предоставление услуг инвалидам с ОВЗ в дистанционном режиме и на дому. 	4 кв. 2020 г.	<p>текущее финансирование</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>

	<p>работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	1. Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	постоянно	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)	100	100	<p>1. Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>2. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	<p>постоянно</p> <p>2, 4 кварталы 2020 г.</p>	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 услуг)	100	100	1. Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью, вежливостью работников. 2. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	постоянно 2,4 кварталы 2020 г.	текущее финансирование
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных ресурсов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	1. Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью, вежливостью работников. 2. Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.	постоянно 2,4 кварталы 2020 г.	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)	99	100	1. Мониторинг обращений, жалоб, пожеланий получателей услуг. 2. Учет мнений получателей услуг при организации работы. 3. Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости	постоянно постоянно постоянно	текущее финансирование

				работников.		
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	1. Мониторинг обращений, жалоб, и пожеланий получателей услуг для учета их мнения при организации работы.	постоянно	текущее финансирование
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	1. Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством услуг. 2. Использование каналов обратной связи: опрос на сайте МБУК «ЦБС» Аликковского района для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку. 3. Проведение производственной учебы «Профессиональная этика библиотекаря», направленной на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	постоянно постоянно 2 квартал 2020 г.	текущее финансирование