СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики
_____Е.Г. Чернова
«28» 02 2020г.

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБУ «ГЦБС» г.Шумерля Чувашской Республики
_____ Е.Е. Каширина
«28» 02 2020г.

# ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Городская централизованная библиотечная система» города Шумерля 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 представления услуг организациями | Срок исполнения | Источники финансирования |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Фактическое | Max 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:<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100 | 100 | Своевременное и полное предоставление информации о деятельности организации на общедоступных ресурсах, информационных стендах организации и ее официальном сайте. | постоянно | текущее финансирование |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных | 100 | 100 | Организация бесперебойной работы по обеспечению на официальном сайте организации наличия и | постоянно | текущее финансирование |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона,<br>-электронной почты,<br>-электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | | функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг<br>- телефон;<br>- электронная почта;<br>- форма для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам;<br>- наличие онлайн анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полностью, 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). | 100 | 100 | Проведение мониторинга, направленного на качество получения получателями информационных услуг в виде анкетирования размещенного на информационном сайте организации. | 4 квартал 2020г. | текущее финансирование |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации | 100 | 100 | Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей:<br>- проведение текущего ремонта в городской центральной библиотеке им. Г. Айги и трех библиотеках-филиалах;<br>- приобретение мебели для | 2-3 квартал 2020г. | текущее финансирование |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | центральной библиотеки им. Г. Айги и трех библиотек – филиалов;<br>- установка системы навигации для читателей, в т.ч. инвалидов внутри помещений библиотек. | 3 квартал 2020г.<br>1 квартал 2022г. | текущее финансирование<br>текущее финансирование |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 100 | 100 | Проведение мониторинга, направленного на удовлетворение пользователей комфортностью условий предоставления услуг. | 1 квартал 2021г.,<br>1 квартал 2022г. | текущее финансирование |
| **3.** | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально | 40 | 100 | Поддержание территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. | 2020-2022гг. | Администрация г. Шумерля |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | | | | | |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 60 | 100 | Приобретение надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля для обслуживания инвалидов с ОВЗ.<br>Организация работы по обеспечению бесперебойного доступа официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.<br>Прохождение необходимого обучения работников (инструктирование).<br>Организация проведения библиотечных мероприятий для инвалидов на дому. | 1 квартал 2021г.<br><br>постоянно<br><br>4 квартал 2021г.<br>постоянно | внебюджетные средства МБУ «ГЦБС» |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов<br>(в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 93 | 100 | Организация социологического опроса и проведение мониторинга для повышения удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. | 4 квартал 2020г. | 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) | 100 | 100 | Проведение с персоналом цикла тематических занятий по вопрос профессионального этикета. | постоянно | 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 | Проведение с персоналом цикла тематических и семинарских занятий по вопросу профессионального этикета. | 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 % | 100 | 100 | Проведение с персоналом цикла тематических занятий по вопросу профессионального этикета. | постоянно | текущее финансирование |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | | | |
| **5.** | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | Доля получения 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 | Проведение цикла мероприятий «#БиблиотекаLovЕчитатель» по продвижению сервиса библиотечных услуг среди населения. | 3 квартал 2020г. | текущее финансирование |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 99 | 100 | Проведение мониторинга с целью изучения анкетирования опрошенных пользователей при организации работы организации<br>Внесение изменений в режим работы городской детской библиотеки-филиала №1 им.С.Я. Маршака. | 2020г. 1 квартал<br>2020г. 1 квартал | 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 внутреннего мониторинга качества предоставляемых услуг. | ежегодно | текущее финансирование |