

СОГЛАСОВАНО

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

Е.И. Чернова
2020г.

«28»/02



УТВЕРЖДЕНО

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система» Алатырского района Чувашской Республики

Гуськова С.П.
2020г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» Алатырского 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 представления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		Фактическое	Мак 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	Актуализация и обновление информации, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте учреждения http://crk.usoz.ru , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277. Поддержание степени полноты и актуальности информации о деятельности учреждения.	постоянно	Текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и	100	100	Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение	постоянно	Текущее финансирование

	<p>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>электронных сервисов. Оперативное реагирование на запросы удаленных пользователей.</p> <p>Актуализация на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг), обеспечение их функционирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> -телефон; -электронная почта; -форма для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам; -наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. 		
1.3.	<p>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).</p>	99	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах официальном сайте учреждения.</p>	ноябрь 2020г.	Текущее финансирование

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
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.) 	80	100	<p>Содержание помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Обеспечить в библиотеках МБУК «Централизованная библиотечная система» Алатырского района:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обновление системы навигации внутри помещений. <p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей.</p> <ul style="list-style-type: none"> -проведение текущего ремонта в Кирской, Октябрьской, Чуварлейской, Сойгинской сельских библиотеках; -приобретение мебели для Кирской, Октябрьской, Чуварлейской, Сойгинской сельских библиотек МБУК «ЦБС». 	<p>постоянно</p> <p>3 квартал 2020г.</p> <p>2-3 квартал 2020г.</p> <p>2 квартал 2020г.</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p>
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	98	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	ежегодно	Текущее финансирование
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 	20	100	Поддержание территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг	2020-2021гг.	Бюджет Алатырского района

	<p>пандусами/подъемными платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>в отношении инвалидов.</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка кнопки вызова персонала для инвалидов в Кирской сельской библиотеке; Октябрьской сельской библиотеке; Сойгинской сельской библиотеке; Стемасской сельской библиотеке; Иваньково-Ленинской сельской библиотеке; Ахматовской сельской библиотеке. 	<p>2020г.</p> <p>2020г. 2021г.</p> <p>2021г.</p> <p>2021г.</p>	<p>Бюджет Алатырского района</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, 	60	100	<p>Прохождение сотрудниками МБУК «Централизованная библиотечная система» Алатырского района необходимого обучения (инструктирования) по вопросам, связанным с предоставлением услуг инвалидам.</p> <p>Предоставление услуг людям с ОВЗ в дистанционном режиме или на дому.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотек (сопровождение).</p> <p>Техническая поддержка версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению.</p>	<p>1 квартал 2020г.</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p> <p>Текущее финансирование</p>

	прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность 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).	95	100	Проведение мониторинга и анализ его результатов для повышения удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	декабрь 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).	98	100	Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	2020-2022гг.	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)	97	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	декабрь 2020г. ежегодно	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 % от общего числа опрошенных получателей услуг).	99	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	декабрь 2020г. ежегодно	Текущее финансирование Текущее финансирование
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).	97	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Сохранение достигнутых результатов за счет постоянного улучшения качества оказания услуг.	2020г.	Текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98	100	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг для учета их мнения при организации работы. Использование дистанционных форм для библиотечного обслуживания.	2020г. постоянно	Текущее финансирование Текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	100	100	Мониторинг удовлетворённости пользователей качеством оказания	постоянно	Текущее финансирование

	условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			услуг. Проведение анкетирования посетителей библиотек при проведении мероприятий. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеки. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.		
--	--	--	--	--	--	--