

УТВЕРЖДАЮ
Глава администрации Порецкого района
Е.В.Лебедев

(подпись)
«22» 03 2021 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» Порецкого района Чувашской Республики на 2021-2023 гг.

п/п критерия	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1.	I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Не полное 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 и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте учреждения http://poretskoelibrary.ru	постоянно	Бухаленкова Т.В., директор		
2.	II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью	ежегодно	Бухаленкова Т.В., директор		

	условий предоставления услуг менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке				
3.	III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	<p>Не достаточно оборудована территория, прилегающая к организации, и ее помещения 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>Поддержание территории и внутренних помещений библиотек в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. Установка кнопок вызова персонала для инвалидов в сельских библиотеках, расположенных на 2 этаже.</p>	2021-2023	Бухаленкова Т.В., директор		
3.2.	<p>Не достаточно обеспечены в организации условия доступности, позволяющие 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 	<p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов. Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение). Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном (телефон, электронная почта) режиме или на дому.</p>	постоянно	Бухаленкова Т.В., директор		

	<p>официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая 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 менее 100 % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов. Организация повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.	2021-2023	Бухаленкова Т.В., директор		
4.	IV. 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 менее 100% 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.	2021-2023	Бухаленкова Т.В., директор		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы	2021-2023	Бухаленкова Т.В., директор		

	использований 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.)) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	«Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала				
5.	V. 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) менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.	ежегодно	Бухаленкова Т.В., директор		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.	ежегодно	Бухаленкова Т.В., директор		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации менее 100% от общего числа опрошенных получателей услуг	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	ежегодно	Бухаленкова Т.В., директор		

		мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Организация повышения квалификации работников библиотеки. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.				
--	--	--	--	--	--	--