

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра культуры, по делам национальной истории и архивного дела Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

« 8 » \_\_\_\_\_ 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора МБУ «Библиотека»

Н.А. Шалаева

2019 г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении "Библиотека" города Новочебоксарска Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	макс. возможное			
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>						
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".	24	30	Приведение содержания форм предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальном сайте в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. №	2019 г.	текущее финансирование

				277.	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте библиотеки	постоянно	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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)	30	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы	постоянно	текущее финансирование	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в	40	40	Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на	постоянно	текущее финансирование	

	информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			информационных стендах и сайте библиотеки.			
<b>2.</b>							
<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>							
2.1.	Обеспечение в организации 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 организацией; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50	50	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги.	постоянно	текущее финансирование	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-	
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,83	50	Мониторинг удовлетворённости пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	постоянно	текущее финансирование	



				<p>Максимально удобный и безопасным доступом для инвалидов (входная площадка, пандус, дверной проем и двери).</p>		
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими специальное обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	24	40	<p>Техническая поддержка официального сайта библиотечки, включая обеспечение его доступности для инвалидов.</p> <p>Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме или на дому.</p> <p>Повышение квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	постоянно	<p>Текущее финансирование</p> <p>2019 г.</p> <p>Текущее финансирование</p>

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	постоянно	текущее финансирование
<b>4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>						
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)	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тематического семинара с работниками по вопросам в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников.	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)	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение тематического семинара с работниками по вопросам в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников.	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 (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Своевременное реагирование на обращения удаленных пользователей.	постоянно	текущее финансирование
<b>5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>						
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)	30	30	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Проведение тематического семинара с работниками по вопросам в части доброжелательности, вежливости и компетентности работников.	Постоянно  II полугодие 2019 года	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	постоянно	текущее финансирование

				<p>Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы.</p>		
5.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50	50	<p>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. Организация повышения квалификации работников библиотеки.</p>	постоянно	текущее финансирование