



СОГЛАСОВАНО  
Заместитель министра культуры, по делам  
национальностей и архивного дела Чувашской  
Республики  
С.Г. Чернова

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ



УТВЕРЖАЮ  
Директор БУ «Библиотека имени Л.Н.Толстого»  
Министерства культуры Чувашии  
Н.Н. Васильева

по улучшению качества оказания услуг в бюджетном учреждении Чувашской Республики «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н.Толстого» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела 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. возможно |   |                 |                                 |
| 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". | 30                  | 30             | 1. Внесение коррективы в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения.<br>2. Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения.<br>3. Обновление раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта Учреждения. | постоянно       | за счет текущего финансирования |
| 1.2.  | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и дистанционных способов обратной связи и   | 30                  | 30             | 1. Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта Учреждения актуальной информацией.   | постоянно       | за счет текущего финансирования |

|      |  |    |    |  |           |                                 |
|------|--|----|----|--|-----------|---------------------------------|
| 1.3. | <p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul> | 40 | 40 | <p>2. Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации.</p>   | постоянно | за счет текущего финансирования |
| 2.   | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"   |    |    |  |           |                                 |
| 2.1. | <p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-</li> </ul>   | 50 | 50 | <p>1. Обеспечение в надлежащем состоянии санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и др.).</p> <p>2. Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса.</p> | постоянно | за счет текущего финансирования |



|      |   |    |    |   |                    |  |  |
|------|---|----|----|---|--------------------|--|--|
|      | <p>гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>                                       |    |    |   | 1 раз в квартал    | за счет текущего финансирования  |  |
| 2.2. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>  | 50 | 50 | <p>1. Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг Учреждения.</p> <p>2. Проведение анализа услуг Учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг.</p> |                    |  |  |
| 3.   | Критерий "Доступность услуг для инвалидов"  |    |    |   |                    |  |  |
| 3.1. | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- наличие сменных кресел-колясок;</p> | 24 | 30 | <p>1. Оборудование территории, прилегающей к Учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.</p>  | IV квартал 2019 г. | Финансирование предусмотрено за счет целевых субсидий на проведение капитального ремонта Учреждения. |  |

|      |  |    |    |   |                                       |                                 |
|------|--|----|----|---|---------------------------------------|---------------------------------|
|      | <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</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 услуг в</li> </ul> | 40 | 40 | <p>1. Обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>2. Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников Учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации.</p> | постоянно<br><br>I квартал<br>2019 г. | за счет текущего финансирования |

|      |   |    |    |  |   |                                 |  |
|------|---|----|----|--|---|---------------------------------|--|
|      | дистанционном режиме или на дому  |    |    |  |   |                                 |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30 | 30 | 1. Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет удовлетворенности доступности услуг для инвалидов.<br>2. Проведение анализа удовлетворенности доступности услуг для инвалидов.  | 1 раз в квартал   | за счет текущего финансирования |  |
| 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) | 40 | 40 | 1. Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями.<br>2. Соблюдение Кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения.<br>3. Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях Учреждения, а также их участие в проводимых мероприятиях. | 1 раз в месяц<br><br>постоянно<br><br>I квартал 2019 г. | за счет текущего финансирования |  |
| 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 | 1. Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения.  | I квартал 2019 г.                                       | за счет текущего финансирования |  |



|  |   |    |    |   |                               |                                 |
|--|---|----|----|---|-------------------------------|---------------------------------|
| 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 | 1. Проведение анализа соответствия условий работы персонала Учреждения действующим нормативам и нормам.<br>2. Организация и проведение семинара по теме: «Этические принципы обслуживания пользователей». | I раз в квартал<br>IV квартал | за счет текущего финансирования |
| 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)   | 30 | 30 | 1. Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями.   | I раз в квартал               | за счет текущего финансирования |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20 | 20 | 1. Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет удовлетворенности графиком работы Учреждения.  | I раз в квартал               | за счет текущего финансирования |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50 | 50 | 1. Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг.<br>2. Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан.             | I раз в квартал               | за счет текущего финансирования |