

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

«8 июля 2019 г.»



УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального бюджетного учреждения централизованная библиотечная система» города Канаш Чувашской Республики

Р.К. Никонорова

«8 июля 2019 г.»



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении "Городская централизованная библиотечная система" города Канаш 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	максимальное			
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 информационном стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30	30	Актуализация и обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационном стендах и официальном сайте библиотеки <a href="http://gov.sar.gov/default.aspx?gov_id=674">http://gov.sar.gov/default.aspx?gov_id=674</a> , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №277.	постоянно	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	24	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов.	постоянно	текущее финансирование

	<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>		Размещение на сайте электронного сервиса «Обратная связь» для подачи электронного обращения, жалобы, предложения.	3 кв. 2019г.	текущее финансирование
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,92	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стендах и официальном сайте библиотеки.	1 раз в год	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"> <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-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение</li> </ul>	50	<p>Содержание помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства</p> <p>Поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно - гигиенических норм.</p> <p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания пользователей.</p>	постоянно	текущее финансирование



	услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)							
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей комфортностью условий предоставления услуг.	постоянно	текущее финансирование		
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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	12	30	Приведение территории и внутренних помещений библиотек в соответствие с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов: - составление сметы ремонта входных групп (оборудование пандусами, расширение дверных проемов) в библиотеках – филиалах №1, 3, детской библиотеке; - установка кнопки вызова персонала для инвалидов в детской библиотеке, в библиотеках - филиалах №1, 3; - оборудование входных групп пандусами в детской библиотеке, библиотеках – филиалах №1, 3.	октябрь 2019г.	бюджет г. Канаш		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	40	40	Предоставление библиотечных услуг инвалидам в дистанционном режиме и на дому. Проведение учебных мероприятий для библиотечных специалистов по вопросам, связанным с предоставлением услуг	постоянно	текущее финансирование		

3.3.	<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	30	30	<p>инвалидам совместно с БУ «Чувашская республиканская специальная библиотека им. Д.Н. Толстого».</p>	мониторинга пользователей	постоянно	текущее финансирование
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1.	<p>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)</p>	40	40	<p>Проведение мероприятий удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек.</p> <p>Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.</p>	мониторинга пользователей	постоянно	текущее финансирование
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40	40	<p>Проведение мероприятий удовлетворенности пользователей и сотрудников библиотек.</p> <p>Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.</p>	мониторинга пользователей	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 % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Проведение мониторинга удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек.  Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	постоянно	текущее финансирование
5. Критерий "Удовлетворенность 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)	29,90	30	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Размещение информации об библиотеке в печатных и электронных СМИ, на официальном сайте библиотеки <a href="http://gov.sar.gov/default.aspx?id=674">http://gov.sar.gov/default.aspx?id=674</a>	постоянно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	постоянно	текущее финансирование
				Организация опроса населения города Канаш с целью выявления наиболее удобного графика работы библиотек.	2020г.	текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.  Проведение анкетирования «Качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям».	постоянно	текущее финансирование
					июль-сентябрь 2019г.	текущее финансирование