

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

« 8 июля 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система» Комсомольского района И.П. Ядрова

« 8 июля 2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Комсомольского района 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 |
|---|--|---------------------|-------------------|--|-----------------|--------------------------|
| | | фактически | макс. возможн. ое | | | |
| 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". | 30 | 30 | Поддержание в актуальном состоянии информации и материалов, размещенных на информационных стендах и сайте библиотеки /gov.sar.gu/default.aspx?gov_id=913. | постоянно | текущее финансирование |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и | 30 | 30 | Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных | постоянно | текущее финансирование |

| | | | | | | | |
|------|--|----|----|--|-----------|------------------------------|--|
| | <p>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) | | | запросов удаленных пользователей. | | текущее финансирование | |
| 1.3. | <p>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)</p> | 40 | 40 | <p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки.</p> <p>Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационном стендах и официальном сайте библиотеки.</p> | постоянно | 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.); | 50 | 50 | <p>Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства.</p> <p>Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Проведение ремонта крыльца центральной библиотеки.</p> | постоянно | текущее финансирование | |
| | | | | | 2020 г. | бюджет Комсомольского района | |

| | | | | | | | |
|------|--|----|----|---|---|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - 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.) | | | | | | |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50 | 50 | Мониторинг удовлетворенности получателей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке. | 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 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 | 6 | 30 | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусам и поручнями Альбусь-Сюрбеевскую, Нюргечинскую, Нижнетиммерчевскую, Новомуратскую, Новочелны-Сюрбеевскую, Сюрбей-Токаевскую, Урмаевскую сельские библиотеки; - организация выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов в сельских библиотеках. | 3 квартал 2019 г. | Бюджет Комсомольского района | |
| 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 | 32 | 40 | <p>Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации учреждений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка кнопок вызова персонала в сельских библиотеках; - установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации | 2019 г. 2 полугодие 2019 г. 2 полугодие 2019 г. | Бюджет Комсомольского района | |

| | | | | | | |
|------|---|----|----|--|-------------------------------|------------------------|
| | <p>информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | | <p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке;</p> <p>Предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p> | постоянно | текущее финансирование |
| 3.3. | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p> | 27 | 30 | <p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Организация обучающих семинаров повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p> | ежегодно 2 квартал 2019 г. | 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</p> | 40 | 40 | <p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».</p> | ежегодно ежегодно | текущее финансирование |

| | | | | | | | | | |
|------|--|------|----|--|-----------------------------------|------------------------|--|--|--|
| | прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | | | | | | |
| 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. | 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 (подача обращения/жалоб/предложений, запись 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. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». | ежегодно | текущее финансирование | | | |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуги" | | | | | | | | |
| 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) | 29,4 | 30 | Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг. Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки. Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (один раз в пять лет). | ежегодно 1 раз в полугодие | текущее финансирование | | | |

| | | | | | | |
|------|---|------|----|---|----------------------------------|---------------------------|
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 19,6 | 20 | Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей графиком работы. Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки. | 2019 г. 1 раз в полугодие | текущее финансирование |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 47,5 | 50 | Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг. Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (один раз в пять лет). | ежегодно ежегодно | текущее финансирование |