

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

2019 г.



по утверждению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система" Маринско-Посадского района по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК "Централизованная библиотечная система" Маринско-Посадского района

Т.А.Хамидуллина

«5» июля 2019 г.



№ 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 информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	22,5	30	1. Размещение на официальном сайте МБУК "ЦБС" Маринско-Посадского района полного перечня структурных подразделений организации, включая необходимые документы и другие сведения. 2. Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки http://marbibl.gchuv.ru/ , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277.	июль 2019 года	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с	30	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное реагирование на запросы уда-	постоянно	текущее финансирование

<p>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) 			<p>леньких пользователей.</p>		<p>текущее финансирование</p>
<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационный 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 на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.</p> <p>Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.</p>	постоянно	текущее финансирование
<p>2.</p> <p>2.1. 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.); - санитарное состояние помещений организации; 	45	50	<p>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</p> <p>Обеспечить в библиотеках МБУК "Централизованная библиотечная система" Мариинско-Посадского района:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обновление системы навигации внутри помещений; - содержание зданий и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства; - наличие и доступность в библиотеках санитарно-гигиенических помещений (обеспечение чистоты помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 	<p>3 квартал 2019 года</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>текущее финансирование</p> <p>текущее финансирование</p> <p>текущее финансирование, внебюджетные средства</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 			<ul style="list-style-type: none"> - ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм; - проведение текущего ремонта в Маго-камаевской сельской библиотеке; 	постоянно июль 2019 года	текущее финансирование средства федерального, республиканского, местного бюджетов
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	Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке.	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	12	30	Оборудование входных групп библиотек ЦБС кнопками вызова персонала для людей с ОВЗ.	2 полугодие 2019 года	внебюджетные средства

	в организации						
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 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	32	40	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прохождение всеми сотрудниками МБУК "Централизованная библиотечная система" Маринско-Посадского района необходимого обучения (инструктирование) по вопросам, связанным с предоставлением услуг инвалидам. 2. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение). 3. Предоставление услуг людям с ОВЗ в дистанционном режиме или на дому. 4. Техническая поддержка версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению. 	4 квартал 2019 года	текущее финансирование	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	28,5	30	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	постоянно	текущее финансирование	
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетво-	40	40	Мониторинг удовлетворенности пользо-	постоянно	текущее	

4.2.	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 обучающего мероприятия по повышению клиентоориентированности персонала.	4 квартал 2019 года	финансирование 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/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. Проведение обучающего мероприятия по повышению клиентоориентированности персонала.	постоянно 4 квартал 2019 года	текущее финансирование текущее финансирование
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 по-	30.	30	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг для учета их мнения при организации работы.	постоянно	текущее финансирование

	лучателей услуг)						
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 для учета их мнения при организации работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.	постоянно	текущее финансирование	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг. Проведение анкетирования посетителей библиотеки при проведении мероприятий. Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеки. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	постоянно	текущее финансирование	