

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

«8» июля 2019 г.



по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система" Моргаушского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Моргаушского района Чувашской Республики

И.А. Николаева

«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 | максимально возможное | | | |
| 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 о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте МБУК «ЦБС» Моргаушского района ЧР, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277. | 2019-2021 гг. | 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) | 22,5 | 30 | Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей. Подключение к выделенной телефонной линии 6 сельских библиотек (Москакасинская, Сыбайкасинская, Огочевская, Сятракасинская, Шомиковская, Драбайкасинская). Размещение на сайте формы для подачи электронного обращения пользователей «Спроси библиотекаря» | 2019-2021 гг. | текущее финансирование |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационно-тематических стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 36,11 | 40 | Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки. Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки. | 2019-2021 гг. | текущее финансирование |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации для комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха | 45 | 50 | Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. | 2019-2021 гг. | текущее финансирование |

| | | | | | | |
|------|---|----|----|--|---|--|
| | (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 организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на их получение. Проведение текущего ремонта помещений Большесундырской сельской библиотеки. Обеспечение комфортных условий в читальном зале Межпоселенческой центральной библиотеки (закупка стульев). Обновление навигации в здании. | 3 квартал 2019 г. 3 квартал 2019 г. 1 квартал 2020 г. | бюджет Моргаушского района |
| 2.2. | 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. | 2019-2021 гг. | 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; | 12 | 30 | Поддержание территории и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов. Установка кнопок вызова персонала для инвалидов в сельских библиотеках, | 2019-2021 гг. 4 квартал 2019 года | текущее финансирование бюджет Моргаушского |

| | | | | | | |
|------|--|----|----|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | | <p>находящихся на 2 этаже. Оборудование входной группы пандусом в Оточевской сельской библиотеке.</p> <p>Оборудование санитарно-гигиенического помещения в Моргаушской центральной районной детской библиотеки Моргаушского района</p> | <p>4 квартал 2019 года</p> <p>4 квартал 2020 года</p> | <p>района</p> |
| 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 дополнительное обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности | 24 | 40 | <p>Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов. Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта библиотеки для инвалидов по зрению.</p> <p>Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение).</p> <p>Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном (телефон, электронная почта) режиме или на дому.</p> <p>Размещение пиктограмм и крупной графики в системе навигации в помещениях библиотек.</p> | <p>2019-2021 гг.</p> <p>2019-2021 гг.</p> <p>2019-2021 гг.</p> <p>3 квартал 2020 года</p> | <p>текущее финансирование</p> <p>бюджет Моргаушского района</p> |

| | | | | | | | |
|------|---|----|----|--|---|------------------------|--|
| | предоставления услуги в 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 | Мониторинг удовлетворенности получателей доступностью услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов. Организация повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов. | 2019-2021 гг. | текущее финансирование | |
| 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 | Мониторинг удовлетворенности получателей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала. | 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. | 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 получателей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала. | 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. | 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. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря». Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала. | 2019-2021 гг. | 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 получателей услуг) | 30 | 30 | Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при организации работы. Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников. | 2019-2021 гг. | 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. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания. | 2019-2021 гг. | 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 получателей 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. Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков. Организация повышения квалификации работников библиотеки. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом. | 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. (ежеквартально) 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. 2019-2021 гг. (ежегодно) | текущее финансирование |
|------|---|----|----|---|--|---------------------------|