

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова
«08» _____ 2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
БУ «Детско-юношеская библиотека»
Минкультуры Чувашии

«15» _____ 2019 г.
Мисина Н. Н.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по ул. Чашенно качества оказания услуг
в Бюджетном учреждении Чувашской Республики «Чувашская республиканская детско-юношеская библиотека»
Министерства культуры Чувашской Республики, 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. возможное			
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 помещениях организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	30	30	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на официальном сайте библиотеки www.chuvashlib.ru, 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 функциони-	30	30	1) Техническая поддержка официального сайта библиотеки	постоянно	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>2) Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей в рамках деятельности виртуальной справочной службы</p>		текущее финансовое состояние	
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; 	50	50	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг</p> <p>2) Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм</p>	постоянно	текущее финансовое состояние	

	<p>- наличие и доступность санитарно-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>			<p>3) Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги</p>		
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	-	-	-	-	-
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	48,83	50	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг</p> <p>2) Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм</p> <p>3) Оперативное осуществление бронирования услуг и обеспечение доступности записи на получение услуги</p>	постоянно	текущее финансовое
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</p>	24	30	<p>1) Оборудование входной группы пандусами / подъемными платформами</p> <p>2) Организация выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>3) Установка адаптированного лифта</p>	2019	текущее финансовое

	<p>автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>Дов;</p> <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>та, поручней, расширенных дверных проемов</p> <p>4) Обеспечение наличия сменных кресел-колясок</p> <p>5) Организация специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения 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"> - 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 специальное обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работников организациями); 	40	40	<p>1) Техническая поддержка официального сайта библиотеки, включая обеспечение его доступности для инвалидов</p> <p>2) Повышение квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов</p> <p>3) Оперативное обслуживание инвалидов в дистанционном режиме и на дому</p>	постоянно	текущее финансирование

	- наличие возможности 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	1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг 2) Проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов	постоянно	текущее финансовое положение	

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)	39,8	40	1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг 2) Проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации библиотечных специалистов в части обслуживания получателей услуг	постоянно	текущее финансовое положение
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) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг 2) Проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации библиотечных специалистов в части обслуживания получателей услуг	постоянно	текущее финансовое положение
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, веж-	19,73	20	1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности	постоянно	текущее финансовое положение

<p>ливностью 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)</p>			<p>пользователей качеством библиотечных услуг</p> <p>2) Проведение мероприятий, направленных на повышение квалификации библиотечных специалистов в части обслуживания получателей услуг с использованием дистанционных форм взаимодействия</p>		
---	--	--	--	--	--

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>28,85</p>	<p>30</p>	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг</p> <p>2) Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку</p> <p>3) Организация повышения квалификации работников библиотеки</p> <p>4) Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных получателями услуг недостатков</p>	<p>постоянно</p>	<p>Текущее финансовое положение</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>19,93</p>	<p>20</p>	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг</p> <p>2) Использование виртуальных форм информационного обслуживания получателей услуг</p>	<p>постоянно</p>	<p>Текущее финансовое положение</p>

				3) Информирование о перечне дополнительных сервисных услуг и внедрение новых		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,66	50	<p>1) Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности получателей качеством библиотечных услуг</p> <p>2) Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку</p> <p>3) Организация повышения квалификации работников библиотеки</p> <p>4) Реализация мероприятий, направленных на повышение качества предоставления услуг, предусмотренных в разделах 1-4 настоящего Плана.</p>	постоянно	текущее финансирование