

2019.02.27

СОГЛАСОВАНО

Заместитель

Министра культуры,

по делам национальностей

и архивное дело Чувашской Республики

Е.Г. Чернова

2019 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор

БУ «Национальная библиотека

Чувашской Республики»

Минкультуры Чувашии

С.М. Старикова

2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг

в бюджетном учреждении Чувашской Республики «Национальная библиотека Чувашской Республики»

Министерства культуры, 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	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	макс. возможное			
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 библиотеки www.lbrchb.rt.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 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.);	30	30	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.	постоянно	текущее финансирование

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)							
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	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.	постоянно	постоянно	текущее финансовое	
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»								
2.								
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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; - возможность бронирования услуги, доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50	50	Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневное поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Обновление навигации в здании. Обеспечение возможности бронирования услуг и доступности записи на их получение. Проведение косметического ремонта в фойе, картинной галерее и актовых залах библиотеки. Обеспечение комфортных условий в зоне отдыха (закупка мягкой мебели).	постоянно	постоянно	текущее финансовое	
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	постоянно	текущее финансовое	
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
3.								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	30	30	Содержание прилегающей территории и внутренних помещений библиотеки в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности	постоянно	постоянно	текущее финансовое	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 				объектов и услуг в отношении инвалидов.		
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне со всеми, 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, предложившими необходимое обучение, инструктирование (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	40	40		Поддержание в рабочем состоянии имеющегося оборудования для обслуживания инвалидов.	постоянно	текущее финансирование
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	29,85	30		Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	постоянно	текущее финансирование
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	40	40		Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников	постоянно	текущее финансирование

	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и пр.) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			<p>ников.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».</p> <p>Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>		рование
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	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».</p> <p>Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	постоянно	текущее финансовое равние
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, получении консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».</p> <p>Проведение тренингов по повышению клиентоориентированности персонала.</p>	постоянно	текущее финансовое равние
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	<p>Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.</p> <p>Учет мнений получателей услуг при организации работы.</p> <p>Обеспечение открытости информации о библиотеке, комфортности условий предоставления и доступности услуг для всех категорий пользователей, доброжелательности и вежливости работников.</p>	постоянно	текущее финансовое равние
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	<p>Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.</p> <p>Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы.</p>	постоянно	текущее финансовое равние

			Использование дистанционных форм библиотечного обслуживания.		
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказания услуг.</p> <p>Проведение анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей.</p> <p>Использование каналов обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются получатели услуг при обращении в библиотеку.</p> <p>Проведение мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков.</p> <p>Организация повышения квалификации работников библиотеки.</p> <p>Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.</p>	постоянно	текущее финансирование