

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

« 8 » июля 2019 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Объединение библиотек города Чебоксары» по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году на 2019-2021 годы



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Объединение библиотек города Чебоксары»

С. А. Коледова

« 8 » 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	макс. возможное			
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационно-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	Запуск нового официального сайта учреждения. Полное и своевременное обновление, повышение качества и содержательности информации, в том числе размещаемой на стендах, СМИ и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.	2019 г. В течение 2019-2021 гг.	текущее финансирование

1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	22,5	30	нет.	В течение 2019 г.	Местный бюджет
- 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)			Информирование получателей услуг о возможности подачи электронного обращения/жалобы/предложения.	2019 год	текущее финансирование	
Организация на официальном сайте МБУК раздела «Часто задаваемые вопросы»			Техническая поддержка сайта и расширение элек-	2019 год	текущее финансирование	
			Постоянно			

			тронных сервисов		Местный бюджет
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)	39,56	40	Анализ удовлетворенности пользователей библиотеки качеством обслуживания в учреждении (опросы, анкетирование, в т.ч. через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»); подготовка отчетов и размещение на официальном сайте учреждения; мониторинг исполнения муниципального задания	ежеквартально
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организации;	50	50	Повышение уровня оснащенности материально-технической базы учреждения до уровня, который позволяет реализовать задачи Мodelьного стандарта деятельности общедоступной библиотеки:	2019-2021 гг.
					Местный бюджет, внебюджетные источники *При наличии финансирования

	<p>- Доступность питьевой воды; - 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>организация читательских мест для отдыха, работы и самообразования с наличием передовых информационных технологий, позволяющих интегрироваться в социальную жизнь города</p>	<p>2019 год (филиалы №1, 4), 2020 год (филиалы № 15, 2, 20), 2021 (филиалы №10, 11, 12)</p>	<p>бюджет г. Чебоксары</p>
				<p>оборудование зон отдыха (торговые автоматы, вендинговые аппараты, стойки с периодическими изданиями) в филиалах №1, 2, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 20</p>	<p>2019-2021</p>	<p>бюджет г. Чебоксары</p>
				<p>- обеспечение наличия системы навигации,</p>	<p>2019 год (филиалы №6, 7, 14), 2020 год (филиалы 17, 18, 19)</p>	<p>бюджет г. Чебоксары</p>

						- обеспечение наличия площади/помещения для организации продажи книжной, сувенирной продукции или оборудованной зоны для оказания платных услуг,	В течение 2019 года	бюджет г. Чебоксары
						- обеспечение комплексной безопасности и санитарно-эпидемиологического состояния учреждений,	В течение 2019 года	текущее финансирование
						-проведение текущего ремонта зданий и помещений учреждений(филиалы № 4, 6, 17, 18,19)	2019-2021 годы	бюджет г. Чебоксары
						- приобретение технологического оборудования, техники, мебели, мягкого инвентаря,	По мере выделения средств	бюджет г. Чебоксары
						- проведение благоустройства территории учреждений и филиалов,	Еженедельно	текущее финансирование

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	46,7	50	- обеспечение возможности бронирования услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	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; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	24	30	Обеспечение доступности посещения учреждений для лиц с ограниченными возможностями здоровья: -организация помощи для беспрепятственного посещения мероприятий, систематическое обеспечение контроля и ремонта	2019 – 2021 гг.	бюджет г. Чебоксары внебюджетные источники *При наличии финансирования

				<p>пандусов, -составление сметы ремонта входных групп (оборудова- ние пандусами, расширение двер- ных проемов) в биб- лиотеках – филиалах № 2, 6, 12; -установка кнопки вызова персонала для инвалидов в библиотеках- филиалах №14, 18; -оборудование входных групп пан- дусами в библиоте- ках – филиалах № 2, 6, 12</p>	<p>2019 год 2019 год 2020 – 2021 гг.</p>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 (тифлосурдопе- водчика); - наличие альтернативной версии офи-</p>	40	40	<p>Создание условий доступности для лиц с нарушениями зрения и слуха в библиотеках-филиалах учрежде- ния Обновление офи- циального сайта учреждения (версия для слабовидящих) Внедрение про- грамм обучения и повышение квали-</p>	<p>2019-2021 гг. 2019 год Ежегодно не менее 20 % от общего числа</p>	<p>текущее финан- сирование</p>

	<p>циального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <ul style="list-style-type: none"> - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			<p>фиксации работников учреждения для работы с инвалидами на базе ГУК «Чувашская республиканская библиотека слепых им. Л.Н. Толстого»</p> <p>Внедрение программ предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>работников</p> <p>В течение года</p>	<p>текущее финансовое</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	30	30	<p>Анализ удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания в учреждении</p>	<p>2 раза в год</p>	<p>текущее финансовое</p>
4.	<p>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</p>					
4.1.	<p>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)</p>	39,76	40	<p>Обеспечение соблюдения общих принципов профессиональной служебной этики и осознания новых правил служебного поведения.</p> <p>Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством</p>	<p>Ежемесячно в структурных подразделениях, 1 раз в полгода в учреждении в целом</p> <p>Ежеквартально</p>	<p>текущее финансовое</p>

				<p>предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)</p> <p>Анализ жалоб и предложений получателей услуг</p> <p>Проведение с сотрудниками инструктора по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения</p>	<p>Ежемесячно</p> <p>Первичный - при приеме на работу, последующие – 1 раз в год</p>	
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	39,68	40	<p>Обеспечение соблюдения общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения.</p> <p>Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации</p>	<p>Ежемесячно в структурных подразделениях, 1 раз в полгода в учреждении в целом</p> <p>Ежегодно</p>	текущее финансовое

				капии работников (не менее 20 % от общего числа работников).		
				Организация методической помощи молодым специалистам (наставничество) в соответствии с Положением о наставничестве	1 раз в 6 месяцев	
				Изучение методической литературы, опыта работы других учреждений и внедрение в практику работы учреждения	Постоянно	
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, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	Обеспечение соблюдения общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения.	Ежемесячно в структурных подразделениях, 1 раз в полгода в учреждении в целом	текущее финансирование
				Анализ удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания в учреждении.	2 раза в год	

5.				Обеспечение равного доступа к услугам гражданам пожилого возраста и инвалидам, семьям с детьми	Ежегодно	
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
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)	30	30	Анализ удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания в учреждении	2 раза в год	текущее финансовое
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,68	20	Изучение мнения посетителей о работе учреждения и филиалов. Разработка удобного для пользователей графика работы	2019 г.	текущее финансовое
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,5	50	Мониторинг удовлетворенности услугами оказания услуг в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества обслуживания	ежеквартально	текущее финансовое