

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

Е.Г. Чернова  
«28» 02 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУК «Централизованная библиотечная  
система» Вурнарского района Чувашской  
Республики

Л.В. Уткина  
«27» 02 2020 г.

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система»  
Вурнарского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг учреждением	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактическое	максимальное 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 официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; - на информационных стендах в помещении учреждений.	100	100	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотек размещаемой на официальном сайте <a href="http://gov.cap.ru?gov_id=888">http://gov.cap.ru?gov_id=888</a> в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 №2; - переоформить информационные стенды в	постоянно          март – апрель	текущее финансирование

				помещении библиотеки и переместить их в более удобное и доступное место для посетителей.	2020 г.	
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)	100	100	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и функционирование виртуальной справочной служба «Спроси библиотекаря». Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.	постоянно	текущее финансирование
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)	99	100	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.	ежеквартально	текущее финансирование

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>-наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;</li> <li>-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>-санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>-возможность бронирования услуги с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100	100	<p>Содержание помещений библиотек в соответствии с требованиями действующего законодательства</p> <p>Поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p> <p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания пользователей. Доступность записи на получение услуги по телефону.</p>	постоянно	текущее финансирование
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	99	100	<p>Осуществлять регулярный непрерывный контроль за организацией комфортного пребывания пользователей (чистота и проветривание помещений, соблюдение температурно-влажностного режима);</p> <p>- регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений).</p>	постоянно	текущее финансирование
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					



3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>-наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>-наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>-наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в учреждении</li> </ul>	60	100	<p>Осуществление мониторинга условий доступности учреждений образования для инвалидов и лиц с ОВЗ в соответствии с СП 59.13330.2016</p> <p>Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения в центральной библиотеке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие освещения в темное время суток и навес;</li> <li>-входная группа оборудована распашными дверями;</li> <li>-учреждение находится на 1 этаже (лифт отсутствует);</li> <li>-приобретение и замена покрытия пола на нескользящее (ТифлоПол-5);</li> <li>-установка поручни настенные для абонементов;</li> <li>-приобретение технических средств адаптации: рельефные знаки, таблички пиктограммы;</li> <li>-разметка парковочного места (на поверхности покрытия стоянки), знак парковки в соответствии с ГОСТ 23457-86 (п.2.8.21), «табличка «Инвалиды»</li> </ul>	<p>постоянно</p> <p>2021-2022 гг.</p> <p>2020 г.</p>	<p>текущее финансирование</p>
------	--	----	-----	--	--	-------------------------------

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>-дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>-помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>-наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	40	100	<p>Приобретение технических средств, оборудования залов и комнат (при наличии финансирования);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выдача во временное пользование «говорящих» книг по заявке пользователей из фонда, БУ «Чувашской республиканской специальной библиотеки им. Л.Н. Толстого;</li> <li>- техническая поддержка официального сайта ЦБС, включая обеспечение его доступности для инвалидов;</li> <li>- оказание помощи людям с инвалидностью обученными специалистами по различным проблемам индивидуального и массового обслуживания</li> <li>-организация предоставления услуг инвалидам по месту жительства (на дому), в дистанционном формате.</li> </ul>	<p>2021-2022 гг.</p> <p>постоянно</p>	
------	--	----	-----	--	---------------------------------------	--

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступности услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов.	ежеквартально	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).	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. -закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи инвалидам и другим маломобильным гражданам (и их сопровождению); -проведение с сотрудниками инструктажа по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения.	При приеме на работу, ежемесячно на семинарских занятиях	



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)	99	100	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи (книга жалоб и предложений, анкетирование)	постоянно	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, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».	ежеквартально	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)	99	100	Проведение ежеквартального мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг.	ежеквартально	текущее финансирование

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	100	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы связи (книга жалоб и предложений, анкетирование). Учет мнений получателей услуг при составлении графика 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)	100	100	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, наличие системы связи (книга жалоб и предложений, анкетирование). Увеличение числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации. Реализация мероприятий, направленных, на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим планом.	постоянно	текущее финансирование