

СОГЛАСОВАНО  
 Заместитель министра культуры,  
 по делам национальностей  
 и архивного дела Чувашской Республики  
 Е. Г. Чернова  
 «28» февраля 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Муниципального  
 бюджетного учреждения культуры  
 «Централизованная библиотечная система»  
 Ибресинского района Чувашской Республики  
 Н. В. Шибалова  
 «27» февраля 2020 г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

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

№	Наименование показателя	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг	Срок	Источники финансирования
		Фактическое	max 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	100	100	Анализ публикаций о деятельности организации на официальном сайте в Интернет и информационных стендах на соответствие установленным нормативным и правовым актам (регулярно)	2020-2022	Местный бюджет

1.2	Обеспечение на официальном сайте 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 слуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100	100	Актуализация на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи с получателями социальных услуг, обеспечение их функционирования: - телефон; - электронная почта; - форма для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам; - наличие анкеты для опроса граждан	2020-2022	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)	100	100	Анализ обеспечения полноты и доступности информации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (регулярно)	2020-2022	Местный бюджет
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; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота	100	100	Поддержание созданных комфортных условий в организации для предоставления услуг пользователям	2020-2022	Местный бюджет



	помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги (по телефону, с использованием сети Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)					
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	99	100	Проведение ремонтных работ в Центральной библиотеке, приобретение нового оборудования, обновление книжного фонда в рамках предоставленной республиканской субсидии по укреплению материально-технической базы библиотек Ибресинского района	2020-2022	Республиканский бюджет
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	0	100	Оборудование входных групп пандусом; обустройство стоянки для автотранспортных средств инвалидов; установка поручней, расширение дверных проемов; приобретение сменного кресла-коляски и специального оборудования для санитарно-гигиенических помещений	2020-2022	Местный бюджет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,	40	100	Установка для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,	2020-2022	Местный бюджет

	<p>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>			<p>надписей, знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>предоставление помощи инвалидам сотрудниками организации, прошедшими обучение по вопросам оказания услуг инвалидам;</p> <p>предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому</p>		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	99	100	Мониторинг удовлетворенности доступностью услуг инвалидам по слуху и зрению (ежеквартально)	2020-2022	Местный бюджет
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	99	100	Проведение практикумов для работников организации по психологии общения, предотвращению конфликтов в рамках повышения профессиональной квалификации	2020	Местный бюджет



	(работники справочной, кассиры и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					
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	Регулярное проведение опроса пользователей об уровне доброжелательности и вежливости персонала организации	2020	Местный бюджет
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)	100	100	Предоставление дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, записи на получение услуги, получение консультации на основе доброжелательности и вежливости работников организации)	2020	Местный бюджет
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	Поддержание положительного имиджа организации за счет расширения перечня услуг, рекламы ресурсов и услуг, доброжелательности и вежливости персонала	2020-2022	Местный бюджет

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	100	Выстраивание оптимального графика работы по итогам проведения опроса различных групп населения (ежегодно)	2020-2022	Местный бюджет
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности пользователей услугами (ежеквартально)	2020-2022	Местный бюджет