

СОГЛАСОВАНО

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

Е. Г. Чернова
2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система» Шемуршинского района И. М. Тимофеева

27.02.2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Шемуршинского 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 организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактически	максимальное			
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	Поддержание в актуальном состоянии информации, размещенных на информационных стендах и на сайте библиотеки http://bibl.shemur.cap.ru/default.aspx	постоянно	текущее финансирование

1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Техническая поддержка официального сайта учреждения и расширение электронных сервисов. Размещение на сайте полной информации в соответствии с требованиями нормативно правовых актов, систематическая актуализация; обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг (размещение онлайн анкеты); регулярное обновление информации.</p>	постоянно	текущее финансирование
1.3.	<p>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)</p>	100	100	<p>Обеспечение поддержания в актуальном состоянии информации об учреждении на сайте и информационном стенде.</p>	постоянно	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"> - 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 организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	80	100	<p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания пользователей. Поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p>	постоянно	текущее финансирование
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий и предоставления услуг.</p>	ежегодно	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"> - 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 	60	100	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами и поручнями Трехизб-Шемуршинской сельской библиотеки. 	4 квартал 2021 г.	бюджет Шемуршинского района
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 	60	100	<p>Проведение комплекса мероприятий по дооборудованию, адаптации учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка кнопок вызова персонала в сельских библиотеках; - установка надписей и информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке; - предоставление услуг инвалидам в дистанционном 	2 полугодие 2021 г.	бюджет Шемуршинского района

	<p>инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			режиме или на дому.		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Проведение обучающих семинаров, направленные на повышение квалификации библиотечных специалистов.	ежегодно	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.	ежегодно	текущее финансирование
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	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.	ежегодно	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 (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	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение обучающих семинаров «Кодекс профессиональной этики»	ежегодно	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	Мониторинг удовлетворенности пользователей по оказание услуг.	ежегодно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством оказываемых услуг.	ежегодно	текущее финансирование

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей качеством услуг. Обучение работников библиотек на курсах повышения квалификации	ежегодно	текущее финансирование
------	---	-----	-----	--	----------	------------------------