

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

« 20 » 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «Централизованная система библиотечного и архивного дела Шумерлинского района»

Р.А. Самарина

« 20 » 2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная система библиотечного и архивного дела Шумерлинского района» Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2019 году, на 2020-2022 гг.

№ 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 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 и материалов, размещенных на информационных стендах и официальном сайте МБУ «ЦСБА Шумерлинского района» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», согласно Приказу Министерства культуры РФ от 01.01.01 г. N 277 «Об утверждении требований к	постоянно, по мере необходимости	Местный бюджет

				содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».		
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	Актуализировать на официальном сайте учреждения информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг, обеспечить функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий учреждения (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и др.	постоянно, по мере необходимости	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).	99	100	Провести анкетирование для изучения мнения пользователей библиотек и архива о деятельности и предоставляемых услугах. Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования пользователей, учесть при планировании деятельности организации.	1 полугодие 2020 г.	Бюджет учреждения
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 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.)	100	100	Проведение организационных мероприятий для стабильного обеспечения следующих условий: - наличие комфортной зоны ожидания оборудованной соответствующей мебелью; - совершенствование системы навигации внутри учреждения; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - наличие парковки; - обновление материально-технической базы учреждения.	постоянно, по мере необходимости	Республиканский, местный бюджет
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в	98	100	Обновить на официальном сайте раздел «Независимая оценка качества услуг», где	1 квартал 2020 г.	Бюджет учреждения

	% от общего числа опрошенных получателей услуг).			<p>посетители учреждения смогут высказать свои замечания, предложения, претензии.</p> <p>Провести анкетирование для изучения мнения пользователей библиотек и архива деятельности и предоставляемых услугах.</p> <p>Провести анализ данных, полученных в результате анкетирования пользователей, учесть при планировании деятельности организации.</p> <p>Обновить оборудование библиотек и муниципального архива.</p> <p>Своевременно актуализировать и обновлять информацию об организации (внутренние документы, нормативные документы, планы, отчеты).</p>	<p>1 полугодие 2020 г.</p> <p>2 полугодие 2020 г.</p> <p>в течение 2020 г.</p> <p>постоянно, по мере необходимости</p>	Республиканский бюджет
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- 	20	100	<p>Для обеспечения в библиотеках условий для обслуживания инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установить пандусы и /или кнопки вызова специалиста для людей, испытывающих трудности в передвижении (Юманайская, Нижнекумашкинская, Ходарская, Туванская сельские библиотеки); - приобрести и установить санитарно-гигиеническое оборудование для лиц с 	<p>2020-2020 гг.</p> <p>2 кв.2020 г.</p>	<p>Республиканский, местный бюджет</p> <p>Республиканский бюджет</p>

	<p>колясок;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 			<p>ограниченными возможностями здоровья (Торханская с/б, Саланчикская с/б);</p> <ul style="list-style-type: none"> - продолжить обслуживание на дому маломобильных групп населения (по заявкам); - рассмотреть возможность оборудования помещений организации специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами); 	<p>постоянно, по мере необходимости</p> <p>3 кв. 2021 г.</p>	<p>Местный бюджет</p> <p>Местный бюджет</p>
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 рельефноточечным 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 	80	100	<p>Направление сотрудников учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на обучение по соответствующим программам повышения квалификации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Профессиональный тренинг «Служба сопровождения инвалидов в учреждениях культуры» (Республиканская Специальная библиотека им. Л.Н.Толстого); - вебинар «Доступная среда». <p>Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>Предоставление услуг в дистанционном режиме или на</p>	<p>постоянно, по мере необходимости</p> <p>июль, 2020 июль, 2022</p> <p>постоянно, по мере</p>	Местный бюджет

	<p>работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			<p>дому.</p> <p>Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>	необходимости	
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	97	100	<p>Разместить информационные стенды в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения.</p>	апрель, 2020	Местный бюджет
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	98	100	<p>Организовать проведение семинаров с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, полное наименование учреждения, ФИО и должность сотрудника.</p>	2 квартал 2020 г.	Местный бюджет
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих</p>	99	100	<p>Провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с посетителями библиотек и архива, направленные на</p>	ежеквартально	Местный бюджет

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям.		
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).	99	100	Провести анализ качества работы персонала. Организовать проведение семинаров с сотрудниками с привлечением специалистов факультета дополнительного образования БОУ ВО «Чувашский государственный институт культуры и искусств» Минкультуры Чувашии по теме взаимодействия сотрудников и пользователей библиотек. Обеспечить размещение на официальном сайте организации телефонов конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об организации и оказываемых услугах. Обеспечить доступность дозвона в организацию по телефонам, указанным на официальных сайтах организаций для обращений граждан посредством телефонных звонков и актуальность указанных номеров телефона конкретных специалистов, которые могут дать полную информацию об организации и оказываемых	март-апрель, 2020 г. 2 квартал 2021	Местный бюджет
					2 квартал 2020 года	
					постоянно, по мере необходимости	

				услугах. Актуализировать указанные на официальном сайте организации адреса электронной почты, обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса организации, назначить сотрудника, ответственного за работу с обращениями граждан на электронную почту организации, своевременность и полноту подготавливаемых ответов.	1 квартал 2020 г.	
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	Провести опрос населения и выявить мнение получателей услуг учреждения.	постоянно, по мере необходимости.	Местный бюджет
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	99	100	Провести опрос и/или анкетирование читателей и пользователей библиотек и архива учреждения об удовлетворенности графиком работы библиотек или архива, изменить график работы в пользу мнения получателей услуг.	апрель, 2020 г.	Местный бюджет
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа	100	100	Проведение ежегодного внутреннего мониторинга качества предоставляемых услуг.	постоянно	Местный бюджет