

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

27» 02 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «Централизованная библиотечная система» Ядринского района Чувашской Республики

Моисеева И.В.

27» 02 2020 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» Ядринского района Чувашской Республики на 2020-2022 годы 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
		фактическое	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	100	100	Поддержание в актуальном состоянии общедоступных информационных ресурсов,	постоянно	Текущее финансирование

	<p>правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 			<p>информацию о деятельности учреждения.</p> <p>Повышение качества и содержательности размещаемой информации о деятельности учреждения, размещаемых на информационных стендах, в СМИ, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте МБУ «ЦБС» Ядринского района.</p>		
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 	90	100	<p>Актуализация на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с пользователями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефонная связь; - электронная почта; - функционирование раздела «Спроси 	до 01.04.2020 г.	Текущее финансирование

	<p>вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>			<p>библиотекаря»;</p> <p>-наличие и доступность анкеты для опроса пользователей.</p>		
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>	94	100	<p>Обеспечение открытости, полноты и доступности информации о деятельности МБУ «ЦБС» Ядринского района.</p> <p>Актуализация и дополнение информации, размещенной на информационных стендах в помещениях библиотек, на официальном сайте и социальных сетях.</p> <p>Проведение анкетирования пользователей по оценке удовлетворенности</p>	<p>ежеквартально</p> <p>ежеквартально</p> <p>ежегодно</p>	Текущее финансирование

				информационной открытостью библиотек.		
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.) 	100	100	<p>Проведение текущих ремонтных, санитарно-гигиенических, организационных мероприятий для обеспечения комфортных условий в библиотеках.</p> <p>Обеспечение зонами отдыха (ожидания), доступностью питьевой воды, санитарно-гигиеническими помещениями.</p> <p>Проверка санитарно-гигиенического состояния помещений, проведение санитарных дней.</p> <p>Информирование пользователей о возможных</p>	<p>ежегодно</p> <p>постоянно</p> <p>ежемесячно</p> <p>постоянно</p>	Текущее финансирование

				способах получения услуг (по телефону, по электронной почте, на официальном сайте учреждения, при личном посещении и т.д.		
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	88	100	Проведение внутреннего мониторинга качества предоставляемых услуг.	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- 	0	100	<p>Обеспечение в Ядринской Центральной библиотеке условий для обслуживания инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оборудование входной группы пандусом; -обеспечение специально оборудованными санитарно-гигиенических помещениями. <p>Осуществление</p>	2 полугодие 2020 г.	Республиканский и местный бюджет

	<p>колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>			<p>контроля за выделением стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p>		
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации,</p>	40	100	<p>Обучение (инструктирование) сотрудников по обслуживанию маломобильных групп населения.</p> <p>Техническая поддержка альтернативной версии официального сайта МБУ «ЦБС» Ядринского района в сети «Интернет» для слабовидящих.</p> <p>Предоставление библиотечных услуг инвалидам в дистанционном режиме (электронная почта, телефон, социальные сети), или на дому</p>	<p>1 полугодие 2020 г.</p> <p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	<p>Текущее финансирование</p>

	<p>прошедшими необходимым обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			(книгоношество).		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	88	100	Проведение внутреннего мониторинга качества предоставляемых услуг	ежегодно	
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)	94	100	Проведение обучающих семинаров и психологических тренингов по вопросам профессиональной этики библиотечных специалистов (соблюдение доброжелательного, вежливого обращения, проявление, терпимости в непосредственном общении с	1 раз в полугодие	Текущее финансирование

				пользователями в целях недопущения конфликтных ситуаций).		
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)	88	100	Проведение внутреннего мониторинга качества предоставляемых услуг.	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)	92	100	Проведение обучающих семинаров и практикумов для специалистов библиотек по вопросам вежливого и доброжелательного обслуживания пользователей при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных	1 раз в полугодие	Текущее финансирование

				сервисов).		
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)	89	100	Проведение мониторинга отзывов пользователей о работе учреждения.	ежегодно	Текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90	100	Проведение внутреннего мониторинга качества предоставляемых 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	Проведение внутреннего мониторинга качества предоставляемых услуг.	ежегодно	Текущее финансирование