

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Т. Чернова
«28» 02 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ЦБС» Янтиковского района
В.Ю.Павлов
«28» 02 2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Янтиковского 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
		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 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 на сайте библиотеки http://yancdb.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 библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей.</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>	99	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности библиотеки. Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки,</p>	3 квартал 2020 г	текущее финансирование

				размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.		
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>Содержание здания и внутренних помещений в соответствии с требованиями действующего законодательства. Ежедневное содержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм.</p>	<p>постоянно</p> <p>постоянно</p>	текущее финансирование

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>Поддержание комфортных условий для предоставления и пребывания в библиотеке.</p>	4 квартал 2020 г 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"> - 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 	20	100	Установка кнопок вызова персонала в библиотеках;	1 квартал 2021 г	текущее финансирование

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 инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - 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 	40	100	<p>Проведение комплекса мероприятий по оборудованию, адаптации учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке. <p>Предоставление услуг инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p>	I квартал 2021 г постоянно	бюджет Янтиковского района
------	--	----	-----	--	---	----------------------------

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	85	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.</p> <p>Организация обучающих семинаров повышения квалификации библиотечных специалистов, занятых в обслуживании инвалидов.</p>	3 квартал 2021 г 2021 г	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)	98	100	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.</p> <p>Проведение производственной учебы «Кодекс</p>	4 квартал 2021 г 4 квартал 2021	текущее финансирование

				профессиональной этики библиотекаря»		
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, вежливостью работников.	4 квартал 2021 г	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, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря»	4 квартал 2021 г 4 квартал 2021 г	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)	98	100	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг.</p> <p>Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки.</p> <p>Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (1 раз в 5 лет).</p>	<p>4 квартал 2021 г</p> <p>4 квартал 2021 г</p> <p>2021 г</p>	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97	100	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей графиком работы организации.</p> <p>Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки.</p>	<p>4 квартал 2021 г</p> <p>4 квартал 2020 г.</p>	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 мониторинга удовлетворенности пользователей качеством услуг. Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (1 раз в 5 лет).	4 квартал 2021 г 2021 г.	текущее финансирование
------	---	-----	-----	---	---------------------------------	------------------------