

СОГЛАСОВАНО

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

Е. Г. Чернов

2020 г.



СВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «АЦБС»

Чемаева Е.В.

25 февраля 2020 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Алатырская централизованная библиотечная система» Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2020 году

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества	Значение показателя		Мероприятия, направленные на качество предоставления услуг организациями	Срок исполнени	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,	95	100	Размещение на информационных стендах в помещениях библиотек сведений о предоставляемых услугах. Размещение на официальном сайте МБУК «АЦБС» сведений о предоставляемых услугах.	Постоянно 2020-2022 гг.	Текущее финансирование

	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			Ревизия разделов сайта на предмет востребованности информации пользователями, добавление новых разделов, отражающих деятельность учреждения. Наполнение сайта		
				материалами в соответствии с критериями оценки качества учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры.		
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	Регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, функционирование системы обратной связи: книга отзывов и предложений, анкетирование, разделы обратной связи (вопрос-ответ) официального сайта МБУК «АЦБС». Расширение электронных сервисов. Повышение эффективности пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением пользователям, в т. ч. с мобильных устройств.	Постоянно 2020-2022 гг.	Текущее финансирование

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)	92	100	<p>Проведение обучающих мероприятий пользователями (библиотечные уроки, индивидуальные беседы, консультации) по работе с электронным каталогом.</p> <p>Обеспечение получателям услуг постоянной технической возможности выражения мнений о качестве оказываемых услуг: устные опросы, в т. ч. дистанционные – с использованием сети Интернет, анкетирование пользователей по вопросу качества библиотечного обслуживания на сайте библиотеки.</p>	2020 – с 2022 гг.	Текущее финансирование
------	---	----	-----	---	-------------------	------------------------

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	93	100	<p>Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>Обеспечение доступности взаимодействия пользователей с библиотеками</p> <ul style="list-style-type: none"> - по телефону, - электронной почте, - с помощью электронных сервисов, предоставляемых на сайте МБУК «АЦБС»: <p>виртуальная справка, страницы в социальных сетях.</p>	2020 – 2022 гг.	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.) 	100	100	<p>Содержание помещений библиотек в соответствии с санитарными нормами и действующим законодательством.</p> <p>Проведение опроса, обобщение мнения читателей и формирование плана мероприятий по повышению комфортности пребывания в библиотеках.</p> <p>Проведение анализа перечня услуг, их востребованности. Дополнение действующего перечня услуг учреждения на основании результатов анкетирования пользователей библиотеки.</p>	<p>Постоянно 2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p> <p>2020-2022 гг.</p>	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 библиотек специальными приспособлениями для инвалидов и маломобильных граждан (оборудование пандусами: филиал №1 и филиал №3, кнопками вызова)</p>	2020-2022 гг.	В соответствии с объемами финансирования
------	--	----	-----	--	---------------	--

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 	80	100	<p>Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в помещениях учреждения, а также участию в проводимых мероприятиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - включение в Должностные инструкции библиотекарей обязанностей по сопровождению лиц с ограниченными возможностями здоровья. - дополнение в Правила пользования библиотекой порядком обслуживания лиц данной категории. <p>Обеспечить возможность предоставления услуги инвалидам в дистанционном режиме или на дому.</p>	2020-2022 гг. Постоянно	В соответствии с объемами финансирования
------	--	----	-----	---	--------------------------------	--

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	77	100	Организация помощи инвалидам и маломобильным категориям пользователей для беспрепятственного посещения отделов обслуживания и мероприятий в библиотеке: -библиотекари отдела обслуживания, - работники других структурных подразделений.	Постоянно 2020-2022 гг.	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)	95	100	Проведение с сотрудниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателя услуги мероприятий по этикету, правилам поведения, доброжелательности и вежливости к посетителям библиотек	Постоянно 2020-2022 гг.	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)	88	100	<p>Организация и проведение семинаров с работниками МБУК «АЦБС» по вопросу улучшения качества обслуживания населения.</p> <p>Проведение с сотрудниками бесед по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям учреждения.</p>	1 раз в квартал 2020-2022 гг.	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)	90	100	<p>Проведение мероприятий, в том числе дистанционных, направленных на изучение качества оказания услуг, для получения информации об общественном мнении, о работе библиотек МБУК «АЦБС»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анкетирование, - опросы населения. 	2020-2022 гг.	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)	88	100	<p>Проведение Дней открытых дверей и других имиджевых мероприятий и выставок.</p> <p>Своевременное обновление информации на официальном сайте о деятельности МБУК «АЦБС».</p> <p>Размещение информации о работе и достижениях учреждения: - в СМИ, - на сайте администрации города.</p> <p>Принять меры по повышению информированности населения об услугах, оказываемых библиотеками учреждения: - информация на информационных стендах в библиотеках, - информация на сайте МБУК «АЦБС», - информация в СМИ.</p>	Постоянно 2020 – 2022 гг.	Средства от иной, приносящей доход деятельности
------	---	----	-----	---	---------------------------------	---

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	87	100	Оптимизация графика работы учреждения в соответствии с мнением пользователей библиотек путем анкетирования непосредственно в стенах библиотек, а также интернет – опроса на официальном сайте учреждения.	1 кв. 2020 г.	Текущее финансирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	<p>Информирование посетителей учреждения об их праве участия в независимой оценке качества оказания услуг учреждением:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации на информационных стендах библиотеки, в отделе обслуживания, на сайте. <p>Организация контроля качества оказания услуг в учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опросы пользователей (анкетирование, устные опросы), - электронная форма обращений граждан на сайте библиотеки, - визуальный контроль. <p>Реализация Плана мероприятий по улучшению качества оказания услуг в библиотеках МБУК «АЦБС».</p>	Постоянно 2020-2022 гг.	Текущее финансирование