

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова  
2020г.



УТВЕРЖДЕНО

Директор МБУ «ГЦБС» г.Шумерля Чувашской Республики

Е.Е. Каширина  
2020г.



### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Городская централизованная библиотечная система» города Шумерля 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 представления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		Фактическое	Мак 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	Своевременное и полное предоставление информации о деятельности организации на общедоступных ресурсах, информационных стендах организации и ее официальном сайте.	постоянно	текущее финансирование
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных	100	100	Организация бесперебойной работы по обеспечению на официальном сайте организации наличия и	постоянно	текущее финансирование

	<p>способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>-электронной почты,</li> <li>-электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>			<p>функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефон;</li> <li>- электронная почта;</li> <li>- форма для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам;</li> <li>- наличие онлайн анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее.</li> </ul>		
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полностью, 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>Проведение мониторинга, направленного на качество получения получателями информационных услуг в виде анкетирования размещенного на информационном сайте организации.</p>	4 квартал 2020г.	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"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации</li> </ul>	100	100	<p>Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания посетителей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение текущего ремонта в городской центральной библиотеке им. Г. Айги и трех библиотеках-филиалах;</li> <li>- приобретение мебели для</li> </ul>	2-3 квартал 2020г.	текущее финансирование

	<p>внутри организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>			<p>центральной библиотеки им. Г. Айги и трех библиотек – филиалов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- установка системы навигации для читателей, в т.ч. инвалидов внутри помещений библиотек.</li> </ul>	<p>3 квартал 2020г. 1 квартал 2022г.</p>	<p>текущее финансирование текущее финансирование</p>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	100	100	Проведение мониторинга, направленного на удовлетворение пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	1 квартал 2021г., 1 квартал 2022г.	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"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально</li> </ul>	40	100	Поддержание территории и внутренних помещений учреждений в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов.	2020-2022гг.	Администрация г. Шумерля

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.					
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	60	100	<p>Приобретение надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля для обслуживания инвалидов с ОВЗ. Организация работы по обеспечению бесперебойного доступа официального сайта учреждения для инвалидов по зрению.</p> <p>Прохождение необходимого обучения работников (инструктирование).</p> <p>Организация проведения библиотечных мероприятий для инвалидов на дому.</p>	<p>1 квартал 2021г.</p> <p>постоянно</p> <p>4 квартал 2021г.</p> <p>постоянно</p>	внебюджетные средства МБУ «ГЦБС»
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	93	100	Организация социологического опроса и проведение мониторинга для повышения удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.	4 квартал 2020г.	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	Проведение с персоналом цикла тематических занятий по вопросу профессионального этикета.	постоянно	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)	100	100	Проведение с персоналом цикла тематических и семинарских занятий по вопросу профессионального этикета.	постоянно	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 %	100	100	Проведение с персоналом цикла тематических занятий по вопросу профессионального этикета.	постоянно	текущее финансирование

	от общего числа опрошенных получателей услуг)					
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получения 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	Проведение цикла мероприятий «#БиблиотекаLovЕчитель» по продвижению сервиса библиотечных услуг среди населения.	3 квартал 2020г.	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	100	Проведение мониторинга с целью изучения анкетирования опрошенных пользователей при организации работы организации Внесение изменений в режим работы городской детской библиотеки-филиала №1 им.С.Я. Маршака.	2020г. 1 квартал  2020г. 1 квартал	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