

СОГЛАСОВАНО

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


Е. Г. Чернова
2020 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «Централизованная библиотечная система» Батыревского района
А. Г. Овчинникова


2020 г.



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культуры

«Централизованная библиотечная система» Батыревского 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
		фактически	макс. возможност и			
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	100	100	Поддержание в актуальном состоянии информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.	постоянно	текущее финансирование

	«Интернет».					
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	Техническая поддержка официального сайта библиотеки и расширение электронных сервисов. Оперативное выполнение информационных запросов удаленных пользователей. Установить обратную связь «Спроси библиотекаря».	постоянно	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)	100	100	Своевременное обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки.	постоянно	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.); 	100	100	<p>Содержание здания и внутренних помещений библиотек в соответствии с требованиями действующего законодательства. Поддержание помещений в соответствии с требованиями санитарно-гигиенических норм. Поддержание комфортных условий в зонах обслуживания пользователей.</p> <p>Для создания комфортных зон в библиотеках приобрести новое оборудование и библиотечную мебель: центральной, районной детской</p>	постоянно	<p>текущее финансирование</p> <p>республиканский и местный</p>

	-санитарное состояние помещений организаций; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			библиотеке, Шыгырданской детской библиотеке, Старокотьяковской и Малоарабузинской, Татарско-Сугутской библиотекам.	2020 г.	бюджет
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Проводить мониторинг удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг. Поддержание комфортных условий для предоставления услуг и пребывания в библиотеке.	ежегодно постоянно	текущее финансирование
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: -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	80	100	Приведение прилегающей территории и внутренних помещений библиотеки в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующие условия доступности объектов и услуг в отношении инвалидов: - замена установленных кнопок вызова (сломанных) персонала для инвалидов в библиотеках района; - оборудование входных групп пандусами в библиотеках, где планируется текущий ремонт (Малоарабузинская, Старокотьяковская сельские библиотеки); -выделить места для стоянок автотранспортных средств инвалидов в сельских библиотеках.	постоянно 2020 г. 2020 г.	текущее финансирование
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации	60	100	Техническая поддержка официального сайта ЦБС, включая обеспечение его доступности для инвалидов. Предоставление библиотечных услуг инвалидам в дистанционном режиме и на дому. Оказание необходимой помощи инвалидам при посещении библиотеки (сопровождение). Установка надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными	постоянно 2020 г.	текущее финансирование

	<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 			рельефно-точечным шрифтом Брайля в центральной библиотеке.		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов. Обеспечение доступности услуг библиотеки для инвалидов.	ежегодно	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	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение производственной учебы «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».	ежегодно	текущее финансирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % общего числа опрошенных получателей услуг)	100	100	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Проведение семинарских занятий «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».	ежегодно	текущее финансирование
4.3.	Доля получателей услуг,	100	100	Проведение производственной учебы,	ежегодно	текущее

	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)			семинарских занятий «Кодекс профессиональной этики библиотекаря».		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)	99	100	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей качеством библиотечных услуг. Проведение семинаров по обучению персонала навыкам поведения с пользователями библиотеки. Обучение персонала библиотек на курсах повышения квалификации в соответствии с требованиями (один раз в пять лет).	ежегодно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	100	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Учет мнений получателей услуг при составлении графика работы. Удаленное библиотечное обслуживание (на дому).	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 анкетирования посетителей библиотеки и удаленных пользователей. Реализация мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, предусмотренных настоящим Планом.	ежегодно постоянно	текущее финансирование