



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУК «ЦБС»
Канашского района
Арсентьева Л.А.
«19» *Июль* 2020 г.

Отчет о выполнении плана мероприятий

по улучшению качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении культура "Централизованная библиотечная система" Канашского района Чувашской Республики по итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году за 2019 год

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Информация о выполнении
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".	Актуализация и обновление информации о деятельности библиотеки, размещаемой на информационных стендах и официальном сайте библиотеки http://mcb_kanash.cap.ru/Info.aspx?type=top&id=4101989 , в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277.	Согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20 февраля 2015 г. регулярно размещалась и обновлялась информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". На сайте своевременно были опубликованы официальные документы: муниципальное задание, отчет о выполнении муниципального задания, План ФХД, план мероприятий по улучшению качества оказания услуг по итогам НОК. В отчетном периоде на информационных стендах библиотек регулярно размещалась информация об услугах и мероприятиях, проводимых библиотеками учреждения.

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 гиперссылка на нее) 	<p>1. Создание на официальном сайте МБУК «ЦБС» Канашского района «Виртуальной справочной службы» для обеспечения запросов удаленных пользователей;</p> <p>2. Создание книги предложений и отзывов на официальном сайте МБУК «ЦБС» Канашского района в сети Интернет для обратной связи и внесения предложений от получателей услуг.</p> <p>3. Мониторинг оценки качества предоставляемых услуг посетителями по результатам анкетирования на сайте МБУК «ЦБС» Канашского района и размещение на сайте итогов анкетирования.</p>	<p>1. На официальном сайте МБУК «ЦБС» Канашского района создана «Виртуальная справочная служба» для обеспечения запросов удаленных пользователей;</p> <p>2. Создана книга предложений и отзывов на официальном сайте МБУК «ЦБС» Канашского района в сети Интернет для обратной связи и внесения предложений от получателей услуг.</p> <p>3. Обеспечена техническая возможность проведения вопросов (анкетирование) с целью изучения мнений и получения предложений по различным направлениям деятельности.</p> <p>4. Согласно мониторингу оценка качества предоставляемых информационных услуг библиотеки по результатам анкетирования составляет 95%. Проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения.</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>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте библиотеки</p> <p>Регулярное обновление информации на сайте МБУК «ЦБС» Канашского района и информационных стендах библиотек.</p>	<p>Согласно опросу доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", составляет 100 %.</p> <p>Регулярно размещалась и обновлялась информация на сайте МБУК «ЦБС» Канашского района и информационных стендах библиотек.</p>
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); 	<p>Организация ежедневной влажной уборки помещений библиотек для соблюдения санитарно-гигиенических норм.</p>	<p>Для соблюдения санитарно-гигиенических норм регулярно проводилась влажная уборка помещений библиотек.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		<p>Осуществляется постоянный контроль за соблюдением чистоты помещений, поддержанием эстетического оформления помещений с целью создания комфортных условий для получателей услуг.</p>
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг.	Согласно опросу доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет 95%, проведен анализ причин неудовлетворенности для их устранения.
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 	<p>Разработка проектно-сметной документации на ремонт и оборудование прилегающей территории библиотек, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p>	<p>Разработана проектно-сметная документация на ремонт и оборудование прилегающей территории библиотек, и их помещений с учетом доступности для инвалидов, которые будут ремонтироваться в 2020 и 2021 г.</p>

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 	<p>Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным группам инвалидов, в том числе по эффективному пользованию оборудованием для обеспечения доступности услуг инвалидам.</p> <p>Предоставление библиотечных услуг инвалидам в дистанционном режиме и на дому.</p>	<p>В 2019 году 17 сотрудников прошли обучение по работе с инвалидами в Чувашской республиканской специальной библиотеке им. Л. Толстого. Всего обучено 49 работников.</p> <p>Все библиотеки имеют возможность оказывать услуги в дистанционном режиме и на дому. Всего в 2019 году сделано 420 выходов на дом.</p> <p>Доступна версия для слабовидящих официального сайта.</p>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доступностью услуг для инвалидов.</p>	<p>Согласно опросу доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 100 %.</p>
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		
4.1.	<p>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</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.</p>	<p>В рамках проведения внутреннего мониторинга записей в книге жалоб и предложений библиотек отрицательных отзывов и замечаний не обнаружено.</p> <p>В течение года проводились беседы с сотрудниками библиотек на тему «О соблюдении Кодекса этики и служебного</p>

	числа опрошенных получателей услуг)		поведения работников муниципального бюджетного учреждения культуры «ЦБС» Канашского района Чувашской Республики на совещаниях при директоре, на совещаниях, проводимых заведующими в структурных подразделениях.
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)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	Проведен мониторинг записей в книге жалоб и предложений всех библиотек. Отрицательных отзывов и замечаний нет. В течение года проводились беседы с сотрудниками библиотек на тему «О соблюдении Кодекса этики и служебного поведения работников муниципального бюджетного учреждения культуры «ЦБС» Канашского района Чувашской Республики на совещаниях при директоре, на совещаниях, проводимых заведующими в структурных подразделениях.
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)	Мониторинг удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью работников. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	Проведен мониторинг записей в книге жалоб и предложений всех библиотек. Отрицательных отзывов и замечаний нет. В течение года проводились беседы с сотрудниками библиотек на тему «О соблюдении Кодекса этики и служебного поведения работников муниципального бюджетного учреждения культуры «ЦБС» Канашского района Чувашской Республики на совещаниях при директоре, на совещаниях, проводимых заведующими в структурных подразделениях. С новыми сотрудниками было проведено обучение в рамках программы «Школы молодого библиотекаря».

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)	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	Осуществляется постоянный внутренний контроль со стороны заведующих структурными подразделениями за качеством проводимых мероприятий, системный внутренний контроль со стороны директора учреждения, заместителя директора.
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Провести изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования. Внесение изменений в график работы МБУК «ЦБС» Канашского района для удобства обслуживания пользователей	Проведен мониторинг записей в книге жалоб и предложений всех библиотек. Отрицательных отзывов и замечаний нет. График работы библиотек составлен с пожеланиями жителей района, удобен.
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мониторинг обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Проведение анкетирования «Качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям»	Мониторинг записей в книге жалоб и предложений всех библиотек МБУК «ЦБС» Канашского района выявил отсутствие отрицательных отзывов и замечаний. В отчетном периоде 3 сотрудников учреждения прошли курсы повышения квалификации. На сайте МБУК «ЦБС» Канашского района имеется баннер «Оценка качества информационных услуг», где посетитель сайта может пройти анкетирование.