

СОГЛАСОВАНО

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

Е.Г. Чернова

«*Евгения*» 2019 г.



ПРОВЕРКА

Директор МБУК «ЦБС» Канашского района

Арсентьева Л.А.

2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

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

№ п/п	Наименование показателя независимой оценки качества работы	Значение показателя		Мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг организациями	Срок исполнения	Источники финансирования
		фактичес кое	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".	22,5	30	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 №277.	2019-2021 гг.	текущее финансирование

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)	22,5	30	1. Создание на официальном сайте МБУК «ЦБС» Канашского района «Виртуальной справочной службы» для обеспечения запросов удаленных пользователей; 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. 3. Мониторинг оценки качества предоставляемых услуг посетителям по результатам анкетирования на сайте МБУК «ЦБС» Канашского района и размещение на сайте итогов анкетирования.	2019 г. текущее финансирование 2019 г. текущее финансирование ежегодно 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)	38,56	40	Мониторинг удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте библиотеки Регулярное обновление информации на сайте МБУК «ЦБС» Канашского района и информационных стендов библиотек	ежегодно текущее финансирование постоянно текущее финансирование	
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)	35	50	1. Оборудование в библиотеках комфортной зоны отдыха: приобретение мебели, настольных молодежных игр, столов-трансформеров и др; 2. Обеспечение библиотек кулерами для питьевой воды. 3. Ежедневная влажная уборка помещений библиотек. 4. Подготовка проектно- сметной документации для оборудования санитарно-гигиенических помещений в зданиях.	2021 г. 2020 г. постоянно 2020 г.	бюджет Канашского района бюджет Канашского района текущее финансирование бюджет Канашского района
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	-	-	-	-	-
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,83	50	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей комфортностью условий предоставления услуг Организация зон комфортного обслуживания библиотек	ежегодно 2020 г.	текущее финансирование бюджет Канашского района

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	6	30	Разработка проектно-сметной документации на ремонт и оборудование прилегающей территории библиотек, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: 1. Составление сметы ремонта входных групп (оборудование пандусами, расширение дверных проемов) в библиотеках структурных подразделениях: Байгильдинская сельская библиотека; Заднеяндюшская сельская библиотека; Шибылгинская сельская библиотека; Асхвинская сельская библиотека; Ачкасинская сельская библиотека Челкумагинская сельская библиотека. 2. Установка кнопки вызова персонала для инвалидов в Атнашевской, Вутабосинской, Кошноруйской, Караклинской, Малобикшихской, Новоурюмовской, сеспельской, Тобурдановской, Шакуловской, Ямашевской, Напольнокотякской сельских библиотеках. 3.Оборудование входных групп пандусами в Байгильдинской, Заднеяндюшской, Шибылгинской.	2019 г. 2020 г. 2020 г. 2020 г. 2021 г. 2021г. 2021 г. 2020 г. 2021 г. 2020г.	бюджет Канашского района бюджет Канашского района бюджет Канашского района бюджет Канашского района

				Асхвинской, Ачкасинской, Челкумагинской сельских библиотеках	2021г.	
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 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);	24	40	Подготовка бюджетной заявки на приобретение и установку в помещениях библиотек МБУК «ЦБС» Канашского района видео-аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения. 2. Обучение сотрудников по оказанию ситуационной помощи различным группам инвалидов, в том числе по эффективному пользованию оборудования для обеспечения доступности услуг инвалидам. 3. Установка по коридору учреждения информационных знаков для инвалидов, приобретение индукционной панели типа «Исток А1» в центральную районную библиотеку. 4. Предоставление библиотечных услуг инвалидам в дистанционном режиме и на дому.	2021г. 2019 г. 2021 г. постоянно	бюджет Канашского района текущее финансирование бюджет Канашского района текущее финансирование

	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	30	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доступностью услуг 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)	39,8	40	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	ежегодно ежегодно	текущее финансирование 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)	39,64	40	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	ежегодно ежегодно	текущее финансирование 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)	20	20	Проведение мониторинга удовлетворенности пользователей доброжелательностью и вежливостью сотрудников библиотек. Организация семинарских занятий по профессиональной этике библиотекаря.	ежегодно ежегодно	текущее финансирование 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)	29,88	30	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг.	ежегодно	текущее финансирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18,5	20	Провести изучение мнения получателей услуг об удобстве графика работы, путем анкетирования. Внесение изменений в график работы МБУК «ЦБС» Канашского района для удобства обслуживания пользователей.	Сентябрь 2019 г. Октябрь 2019 г.	текущее финансирование текущее финансирование

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49,42	50	Проведение мониторинга обращений, жалоб и пожеланий получателей услуг. Проведение анкетирования «Качество библиотечно-информационных услуг, предоставляемых пользователям»	ежегодно ежегодно	текущее финансирование текущее финансирование