



Заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики
Е.Г. Чернова
2019 г.



Директор БУ «Библиотека имени Л.Н.Толстого»
Минкультуры Чувашии
Л.Н. Васильева
2019 г.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению качества оказания услуг в Бюджетном учреждении Чувашской Республики «Чувашская республиканская специальная библиотека имени Л.Н.Толстого» Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела 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
		фактическое	макс. возможно			
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".	30	30	1. Внесение корректировки в информационно-рекламную деятельность учреждения с целью расширения использования инструментов SMM-продвижения. 2. Обеспечение контроля качества и актуальности информации, размещенной на сайте Учреждения. 3. Обновление раздела «Независимая оценка качества оказания услуг» на главной странице сайта Учреждения.	постоянно	за счет текущего финансирования
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	30	30	1. Разработка организационно-распорядительной документации с целью своевременного наполнения сайта Учреждения актуальной информацией.	постоянно	за счет текущего финансирования

	<p>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) 			<p>2. Своевременное размещение и актуализация информации на сайте Учреждения в соответствии с действующими требованиями к размещению информации.</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>	40	40	<p>1. Своевременное размещение и актуализация информации на информационном стенде и на сайте Учреждения.</p> <p>2. Обеспечение контроля качества и актуальности информации на информационном стенде и на сайте Учреждения.</p>	постоянно	за счет текущего финансирования
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- 	50	50	<p>1. Обеспечение в надлежащем состоянии санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и др.).</p> <p>2. Принятие мер по повышению доступности и комфортности условий предоставления услуг для населения по итогам проведенного опроса.</p>	постоянно	за счет текущего финансирования

	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.)					
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	1. Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет выявления перечня услуг, которые могли бы быть востребованы получателями услуг и могли бы дополнить действующий перечень услуг Учреждения. 2. Проведение анализа услуг Учреждения на предмет их качества, доступности и соответствия запросам получателей услуг.	1 раз в квартал	за счет текущего финансирования
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;	24	30	1. Оборудование территории, прилегающей к Учреждению и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	IV квартал 2019 г.	Финансирование предусмотрено за счет целевых субсидий на проведение капитального ремонта Учреждения.

	- наличие специально 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"> - 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 	40	40	<p>1. Обеспечение в Учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>2. Разработка плана-графика по направлению на обучение сотрудников Учреждения, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, по соответствующим программам повышения квалификации.</p>	постоянно I квартал 2019 г.	за счет текущего финансирования

	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	1. Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет удовлетворенности доступности услуг для инвалидов. 2. Проведение анализа удовлетворенности доступности услуг для инвалидов.	1 раз в квартал	за счет текущего финансирования
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)	40	40	1. Проведение тематических совещаний с работниками Учреждения по вопросам повышения качества работы с посетителями. 2. Соблюдение Кодекса этики и служебного поведения работников Учреждения. 3. Организация работы и назначение ответственных лиц по обеспечению помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья при передвижении в здании/помещениях Учреждения, а также их участию в проводимых мероприятиях.	1 раз в месяц постоянно I квартал 2019 г.	за счет текущего финансирования
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)	40	40	1. Разработка программы повышения квалификации работников Учреждения.	I квартал 2019 г.	за счет текущего финансирования

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	1. Проведение анализа соответствия условий работы персонала Учреждения действующим нормативам и нормам. 2. Организация и проведение семинара по теме: «Этические принципы обслуживания пользователей».	I раз в квартал IV квартал	за счет текущего финансирования
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)	30	30	1. Привлечение населения в Учреждение посредством обеспечения взаимодействия с общественными объединениями.	I раз в квартал	за счет текущего финансирования
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	1. Проведение опроса посетителей Учреждения на предмет удовлетворенности графиком работы Учреждения.	I раз в квартал	за счет текущего финансирования
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	1. Анализ обращений, отзывов и предложений, поступающих от посетителей Учреждения, в целях повышения качества оказываемых услуг. 2. Принятие мер по итогам рассмотрения обращений граждан.	I раз в квартал	за счет текущего финансирования