

Регистрационный № 89
от 09.01 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор муниципального
казенного учреждения
культуры «Централизованная
библиотечная система»
Канавинского района

А.И. Игошина

2023 г.

**План по улучшению качества условий оказания услуг библиотеками
МКУК «Централизованная библиотечная система»
Канавинского района г. Н. Новгорода
на 2023-2025 гг.**

№ н/н	Наименование мероприятия	Основание реализации	Срок реализации	Ответствен ный	Результат	Показатели, характеризующие результат вынолнения мероприятия
1.	Открытость и доступность информации об Учреждении					
1.1	Наличие общей информации на официальном сайте МКУК ЦБС Канавинского района www.book-hall.ru в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного	Достоверность, полнота и актуальность информации об Учреждении	В течение года	Заместитель директора по библиотечной деятельности	Полное информационное раскрытие деятельности и услуг Учреждения	Соответствие информации о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях Учреждения, - на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

	<p>федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет. Создание новых информационных стендов и вывесок в библиотеках ЦБС, обновление контента для размещения на электронных устройствах и открытых источниках информации</p>					
1.2	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте Учреждения дистанционных форм обратной связи: - в разделе «Контакты» на сайте Учреждения размещены номера телефонов, электронные почты администрации и структурных подразделений Учреждения; - на официальном сайте</p>	<p>Необходимость получения обратной связи от получателей услуг Учреждения</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора по библиотечной деятельности</p>	<p>Наличие всех интерактивных форм обратной связи на официальном сайте Учреждения</p>	<p>Обеспечение на официальном сайте Учреждения наличия и функционирования дистанционных форм обратной связи: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения /жалобы/предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по</p>

	есть возможность подачи электронного обращения/жалобы/предложения, а также задать любой вопрос, получить консультацию и оценить работу Учреждения, заполнив анкету «Оценка качества услуг учреждения культуры»					оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражение получателем услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3	Участие пользователей библиотек в независимой оценке качества работы Учреждения на сайте ЦБС и непосредственно в библиотеках путем анкетирования. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг пользователям библиотек не менее 98 %	Обеспечение высокого уровня удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместители директора, руководители структурных подразделений	Осуществление оценки качества условий оказания услуг Учреждением в офлайн и онлайн форматах	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
2.	Комфортность условий предоставления услуг					
2.1	Зонирование помещений библиотек: создание зон для коворкинга, тихого чтения, молодежных площадок, открытого доступа к фондам библиотек, а также наличие гардероба и чистота помещений. Реализация концепции «Библиотека новых возможностей» в ЦРБ им. Ф.М. Достоевского –	Комфортность условий пребывания в Учреждении	В течение года	Директор МКУК ЦБС, Заместитель директора по библиотечной деятельности, заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности, отдел	Комфортность пребывания пользователей в библиотеках ЦБС	Обеспечение в Учреждении комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри Учреждения; - доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота

	<p>модельной библиотеке, концепции «Библиотека-игротек» в ЦРДБ им. А. Пешкова. Обновление навигационной системы в библиотеках-филиалах. Обеспечение записи на получение услуги посредством электронной почты, телефона, виртуальных сервисов на сайте Учреждения</p>			информационных технологий		<p>помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений Учреждения; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте Учреждения, при личном посещении)</p>
2.2	<p>Качественное и своевременное проведение запланированных мероприятий, поиск новых креативных форм работы, оперативное выполнение информационных запросов, проведение анкетирования пользователей офлайн и предоставление возможности оценить качество работы. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг Учреждением</p>	<p>Высокий уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий их предоставления</p>	<p>В течение года</p>	<p>Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместители директора, руководители структурных подразделений</p>	<p>Осуществление оценки качества условий оказания услуг Учреждением в офлайн и онлайн форматах</p>	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг не менее 98% от общего числа опрошенных получателей услуг</p>
3	Доступность услуг для инвалидов					
3.1	<p>Проведение комплекса мероприятий по</p>	<p>Доступность услуг для лиц с</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель директора по</p>	<p>Обеспечение беспрепятственного</p>	<p>Оборудование территории, прилегающей к</p>

	дооборудованию, адаптации объектов, соответствующих условиям обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья	ограниченными возможностями здоровья		административ но-хозяйственной деятельности	доступа к информационным, образовательным, досуговым ресурсам и услугам библиотек инвалидов и других маломобильных групп населения, людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении	библиотекам, и помещений библиотек Учреждения с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/нодъемными 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 Учреждении
3.2	Обеспечение понятной навигации в помещениях библиотек, табличек, указателей звонков, специализированных рабочих мест. наличие мобильной версии сайта Учреждения, а также для слабовидящих. Наличие в фонде книг с рельефно- точечным шрифтом Брайля. Виртуальные сервисы на сайте ЦБС: интернет-	Обеспечение равного доступа получателей услуг к библиотечным ресурсам и услугам. Удобство пользования электронными сервисами Учреждения	В течение года	Заместитель директора по административ но-хозяйственной деятельности, отдел информационных технологий, отдел методической работы и маркетинга	Наличие навигации, табличек, указателей звонков, специализированных рабочих мест. Наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой Учреждением в сети Интернет	Обеспечение в Учреждении 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

	<p>эквайринг, продление, резервирование и литературы, доступ к Электронному каталогу и полнотекстовым документам, Электронная доставка документов посредством АРБИКОН, виртуальная справка и сервис Jivosait. Доступ к удаленным сетевым базам данных и электронным библиотекам. Проведение дистанционных мероприятий посредством сервисов для видеоконференций. Своевременное размещение анонсов и новостных материалов, онлайн-трансляций библиотечных мероприятий на сайте Учреждения, а также в социальной сети ВКонтакте. Доставка книг на дом маломобильным читателям</p>					<p>шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам но слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдонереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками Учреждения); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>
3.3	Обеспечение доступности библиотечных ресурсов получателям услуг-инвалидам	Обеспечение высокого уровня удовлетворенности получателей услуг-инвалидов	В течение года	Директор МКУК ЦБС, Заместитель директора по библиотечной	Осуществление оценки качества условий оказания услуг Учреждением в офлайн и онлайн	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов не менее 98 % от общего числа опрошенных

				деятельности, заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	форматах получателям услуг-инвалидам	получателей услуг инвалидов -
4	Доброжелательность и вежливость работников Учреждения					
4.1	Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения, проведение занятий по повышению квалификации персонала Учреждения, направленных на развитие компетенций, формирование устойчивого навыка вежливого общения с получателями библиотечных услуг первичный контакт и информировании	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместитель директора по библиотечной деятельности, персонал Учреждения	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники отделов обслуживания) при непосредственном обращении в Учреждение не менее 98% от общего числа опрошенных получателей услуг
4.2	Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения, проведение занятий по повышению квалификации персонала Учреждения, направленных на развитие компетенций, формирование	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместитель директора по библиотечной деятельности, персонал Учреждения	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения, обеспечивающих при обращении в Учреждение не менее 98% от общего числа опрошенных получателей услуг

	устойчивого навыка вежливого общения при непосредственном оказании услуги				Учреждение	
4.3	Обеспечение постоянного кадрового контроля, соблюдение этики общения, проведение занятий по повышению квалификации персонала Учреждения, направленных на развитие компетенций, формирование устойчивого навыка вежливого общения при использовании дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Учреждения	В течение года	Директор МКУК ЦБС, заместитель директора по библиотечной деятельности, персонал Учреждения	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к получателям услуг при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников Учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалобы/предложений), заявки на получение услуги, консультации по оказываемым услугам не менее 98% от общего числа опрошенных получателей услуг
5	Удовлетворенность условиями предоставляемых услуг					
5.1	Осуществление оценки условий, предоставляемых Учреждением услуг в офлайн и онлайн форматах	Высокий уровень готовности получателей услуг рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым	В течение года	Директор МКУК ЦБС Капавинского района, заместители директора, руководители структурных подразделений	Повышение качества условий предоставляемых Учреждением услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать Учреждение родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать, если бы была возможность выбора Учреждения) не менее 98 % от общего числа опрошенных получателей услуг
5.2	Осуществление оценки условий,	Удовлетворенность получателей	В течение года	Директор МКУК ЦБС	Повышение качества условий	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком

	предоставляемых Учреждением услуг в офлайн и онлайн форматах	услуг графиком работы Учреждения		Канавинского района, заместитель директора по административно-хозяйственной деятельности	предоставляемых Учреждением услуг	работы Учреждения (в % отношении от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3	Качественное и своевременное проведение запланированных мероприятий, поиск новых креативных форм работы, оперативное выполнение информационных запросов, проведение анкетирования пользователей офлайн и предоставление возможности оценить качество работы в онлайн-формате	Общая удовлетворенность условиями оказания услуг в Учреждении	В течение года	Директор МКУК ЦБС Канавинского района, заместители директора, руководители структурных подразделений	Повышение качества условий предоставляемых Учреждением услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в Учреждении не менее 98% от общего числа опрошенных получателей услуг