



Утверждаю
 Директор ГБУК НСО «НОЮБ»
 Герентьева Т.Н.

Т.Н. Герентьева
 23.12.2021г

ПЛАН

устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки условий оказания услуг,
 на 2022-2023 гг.

ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг библиотекой	Мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг библиотекой	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием Ф.И.О. и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1.	Открытость и доступность информации о библиотеке					
1.1.	Устаревшая модель сайта библиотеки (www.infomania.ru), сложная система поиска необходимой информации	Запустить новую версию официального сайта библиотеки (www.infomania.ru) Вести мониторинг наличия информации, способствующей повышению уровня открытости и доступности информации о библиотеке	Январь 2022 г. 1 квартал 2022г.	Мухамедов Г. Ш., начальник информационных технологий (ОИТ) Покусаева Г. В., главный библиотекарь отдела образовательной и		

					программно-проектной деятельности (ООПД)	
1.2.	Сложно найти анкету обратной связи на сайте	Заменить баннер онлайн-анкеты по выявлению удовлетворенности пользователей качеством условий предоставления услуг на главной странице официального сайта библиотеки.	Январь 2022г.	Мухамедов Г. Ш., начальник отдела информационных технологий (ОИТ)		
2.	Комфортность условий оказания услуг					
2.1.	Необходим ремонт лестницы (крыльца)	Направить обращение в министерство культуры Новосибирской области о необходимости выделения средств на ремонт крыльца в целях предотвращения травматизма	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ		
		Разработка проектно-сметной документации на ремонт крыльца	2022г.	Мухин С.В., главный инженер		
		Ремонт крыльца (в случае выделения денежных средств)	2023г.	Мухин С.В., главный инженер		
2.2.	Холодно в холле библиотеки, сквозняки	Приобретение и установка тепловой завесы в тамбуре входной зоны библиотеки	2023г.	Дементьева Ю.С., специалист по закупкам, Мухин С.В., главный инженер		
2.3.	Станция самостоятельного возврата литературы постоянно ломается (не работает)	Направить обращение в министерство культуры Новосибирской области о необходимости выделения средств на замену станции самостоятельного возврата литературы	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ		

2.4.	<p>Недостаточно освещены в отделе литературы (в т.ч. настольных ламп на столах читателей)</p>	<p>Произвести замеры освещенности в зале на соответствие установленным нормативам</p>	1 полугодие 2022г.	Мухин С.В., главный инженер	
	<p>В случае недостаточности освещенности направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на замену светильников на более мощные модели</p>	<p>Предусмотреть в проекте бюджета на 2023 год приобретение настольных ламп для отдела отраслевой литературы</p>	1 полугодие 2022г.	Мухин С.В., главный инженер	
	<p>Произвести зонирование помещения, выделить зону размещения стеллажей и расширить межстеллажные проходы для более комфортной работы с фондом</p>	<p>Получить разрешение управления по сохранению историко-культурного наследия Новосибирской области на установку кондиционеров в отделе отраслевой литературы</p>	2 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ Быкова Ю.В., начальник отдела отраслевой литературы	
2.5	<p>Нет кондиционеров в отделе отраслевой литературы, очень душно</p>	<p>Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на установку кондиционеров в читальном зале</p>	1 полугодие 2022г.	Мухин С.В., главный инженер	
	<p>Приобретение и установка кондиционеров (в случае выделения денежных средств)</p>	<p>Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на установку кондиционеров в читальном зале</p>	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
			2023г.	Дементьева Ю.С., специалист по закупкам, Мухин С.В., главный инженер	
2.6.	<p>Шумно в интернет-зале, перенести интернет-зал на 2 этаж</p>	<p>Вернуть в структуру медиатеки (2 этаж) интернет-зал</p>	1 полугодие 2022г.	Быкова Ю.В., начальник отдела отраслевой литературы,	

				Бычкова Н.В., главный библиотекарь медиатеки, Мухамедов Г.Ш., начальник ОИТ	
2.7.	Душно в конференц-зале и отделе художественной литературы	Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на ремонт сплит-системы в отделах обслуживания и замену кондиционеров в конференц-зале Замена и ремонт имеющегося оборудования кондиционирования воздуха (в случае выделения денежных средств)	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
2.8.	Необходима модернизация оборудования и мебели	Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на модернизацию оборудования и мебели с расчетами и обоснованием Предусмотреть в проекте бюджета на 2023 год необходимое оборудование и мебель в целях формирования комфортной среды	2023г. 1 полугодие 2022 г.	Дементьева Ю.С., специалист по закупкам, Мухин С.В., главный инженер Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
2.9.	Кулеры с водой не греют воду и не охлаждают	Предусмотреть в бюджете и приобрести в 2023 году кулеры для воды	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
2.10	В туалетах не всегда бывает туалетная бумага, нет бумажных полотенц	Приобрести диспенсеры для бумажных полотенец и бумажные полотенца Контролировать наличие туалетной бумаги и бумажных полотенец	2023г. 2022г. 2022-2023гг.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ Шашурина Л.А., менеджер Шашурина Л.А., менеджер	

2.11	Нет возможности «перекусить» (нет снековых аппаратов, кофейного аппарата)	Рассмотреть возможность размещения снековых и (или) кофейных аппаратов в библиотеке на условиях аренды	2022г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
2.12	Необходим ремонт помещений отделов обслуживания	Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на ремонт помещений отделов обслуживания	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
		Разработка проектно-сметной документации на ремонт помещений (в случае выделения денежных средств)	2022г.	Мухин С.В., главный инженер	
		Ремонт помещений отделов обслуживания (в случае выделения денежных средств)	2023г.	Мухин С.В., главный инженер	
2.13	Нужна возможность «перекусить», выпить чай, кофе	Рассмотреть возможность размещения снекового и (или) кофейного аппарата (аренда)	2022г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	
2.14	Холодно в читальных залах	Произвести замеры температурного режима в читальных залах и установление его соответствия принятым нормативам	2022г.	Мухин С.В., главный инженер	
		Провести ревизию отопительной системы, принять меры к тому, чтобы работали все элементы нагревательной системы	2022г.	Мухин С.В., главный инженер	
		Приобрести пледы для читателей	2023г.	Шашурина Л.А., менеджер	
2.15	Не хватает компьютеров в интернет-зале	Изучить потребность в дополнительных автоматизированных рабочих местах пользователей	2022г.	Мухамедов Г. Ш., начальник отдела ОИТ	
		В случае необходимости, запланировать приобретение новых компьютеров для пользователей	2023г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	

3.	Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	Низкий средний балл интегрального значения по критериям доступности услуг для инвалидов (75,5)	Подготовить обращение в министерство культуры Новосибирской области о выделении дополнительного финансирования на реализацию «Плана адаптации для МГН объекта ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека»	1 полугодие 2022г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ		
3.2.	Недостаточно знаний и умений у сотрудников для работы с инвалидами	Приобрести и установить дополнительное оборудование для пользователей с ОВЗ: - систему вызова персонала для маломобильных посетителей (домофон); - информационные терминалы об услугах и сервисах библиотеки.	2022-2023 гг.	Терентьева Т. Н., директор Дементьева Ю. С., специалист по закупкам		
3.3.	Необходима замена тактильной напольной плитки	Обучение (инструктирование) новых сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях библиотеки	Ежегодно	Кухарева А.М., помощник директора		
3.3.	Необходима замена тактильной напольной плитки	Приобретение и установка напольной тактильной плитки и тактильных наклеек на перилах	2022-2023 гг.	Терентьева Т. Н., директор Дементьева Ю. С., специалист по закупкам		
4.	Доброжелательность и вежливость работников					
4.1	Низкий средний балл интегрального значения по критериям доброжелательности	Организовать тренинг-практикум по обслуживанию посетителей и решению конфликтных ситуаций «Библиотекарь – читатель: условия психологического комфорта»	Март 2022г.	Ермоленко С.М., заместитель директора		

	и и вежливости работников (90,82)	Организовать для новых сотрудников отделов обслуживания практикум «Успешные коммуникативные практики в помощь библиотекарю, обслуживающему читателя»	Ежегодно	Ермоленко С.М., заместитель директора	
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Низкий средний балл интегрального значения по критериям удовлетворенности условиями оказания услуг (90,25)	Вести постоянный мониторинг удовлетворенности условиями оказания услуг (опросы, анкетирования) Провести круглый стол по результатам взаимоисследования НОДБ-НОЮБ (по итогам 2021г.) по методике «Тайный покупатель» для выявления проблемных ситуаций в удовлетворенности условиями оказания услуг	В течение года	Покусаева Г. В., главный библиотекарь ООПШД Ермоленко С.М., заместитель директора, Покусаева Г. В., главный библиотекарь ООПШД	
5.2.	Неудобный режим работы библиотеки, библиотека закрыта 1 день в неделю	Оценить реальный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг методом «Тайный покупатель» (с участием членов Молодежного читательского совета ГБУК НСО НОЮБ) Произвести расчеты необходимой штатной численности сотрудников для увеличения часов обслуживания пользователей Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области с обоснование дополнительной штатной численности в целях увеличения часов работы библиотеки (работа без выходных дней)	2-3 квартал 2022г. 1 полугодие 2022 г. 1 полугодие 2022 г.	Покусаева Г. В., главный библиотекарь ООПШД, Молодежный читательский совет ГБУК НСО НОЮБ Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	