Утверждена приказом министерства культуры Новгородской области от $N_{\overline{2}}$

ФОРМА

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры Новгородской области ГБУК «Новгородская областная универсальная научная библиотека» на 2022 год

Недостатки,	Наименование мероприятия по	Срок	Ответственный	Сведения о ходе реализации мероприятия	
	устранению недостатков*	реализации	исполнитель	реализованные меры	фактический срок
		мероприятия	(с указанием ФИО,	по устранению	реализации
			должность)	выявленных	
				недостатков	
1	2	3	4	5	6
	 Открытость и доступ 	ность информаці	ии об организации		
1. Отсутствие необходимой	Обеспечение размещения	Март -	Гунченко Надежда		
информации об организации на	необходимой информации об	Декабрь	Николаевна		
информационных стендах и	организации на информационных	2022 года	директор		
официальных сайтах	стендах и официальных сайтах в сети				
организаций	«Интернет» (в соответствии со				
	статьей 36.2 Закона Российской				
	Федерации «Основы				
	законодательства Российской				
	Федерации о культуре» (утв. ВС РФ				
	09.10.1992 N 3612-1) (ред. от				
	18.07.2019) и приказом Минкульта				
	России от 20 февраля 2015 года №				
	277)				

2. Отсутствие на официальном	Обеспечение разработки и внедрение	Март -				
сайте каналов обратной связи с	каналов связи с получателями услуг:	Декабрь				
получателями услуг, в	- раздела «Часто задаваемые	2022 года				
частности:	вопросы» (FAQ) на официальном					
- отсутствие на сайте раздела	сайте организации в сети «Интернет»;					
FAQ (вопрос-ответ)	- обратной связи по средствам					
- отсутствие обратной связи по	электронных сервисов (форма для					
средствам электронных	подачи электронного					
сервисов (форма для подачи	обращения/жалобы/предложения;					
электронного	раздел «Часто задаваемые вопросы»;					
обращения/жалобы/предложен	консультации по оказываемым					
ия; раздел «Часто задаваемые	услугам);					
вопросы»; консультации по	- технической возможности					
оказываемым услугам)	выражения получателями услуг					
- отсутствие технической	мнения о качестве услуг (наличие					
возможности выражения	анкеты для опроса граждан или					
получателями услуг мнения о	гиперссылки на нее)					
качестве услуг (наличие анкеты						
для опроса граждан или						
гиперссылки на нее)						
3. Снижение доли получателей	Проведение аналитических	Март -				
услуг, удовлетворенных	мероприятий по определению причин	Декабрь				
открытостью и полнотой	снижения доли удовлетворенных	2022 года				
информации об организации	получателей услуг в организации.					
культуры	Разработка и реализация мер по					
	увеличению доли получателей услуг,					
	удовлетворенных открытостью и					
	полнотой информации об					
	организации культуры					
II. Комфортность условий предоставления услуг						
1. Нехватка обеспечения	Обеспечение максимального числа	Март -				
комфортных условий для	комфортных условий предоставления	Декабрь				
предоставления услуг:	услуг:	2022 года				
- отсутствие комфортной зоны	- наличие комфортной зоны отдыха					
отдыха (ожидания);	(ожидания);					
- отсутствие понятной	- наличие понятной навигации внутри					
навигации внутри организации;	организации;					
- отсутствие питьевой воды;	- наличие питьевой воды;					
- отсутствие и недоступность	- обеспечение доступности					
санитарно-гигиенических	санитарно-гигиенических помещений					
помещений (чистота	(чистота помещений, наличие мыла,					

				T	
помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации; - отсутствие возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном	воды, туалетной бумаги и пр.); - обеспечение удовлетворительного санитарного состояния помещений организации; - обеспечение возможности бронирования услуги/ отсутствие доступности записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)				
посещении и пр.)					
2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Март - Декабрь 2022 года			
	1				
1.0	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	сть услуг для ині	валидов	1	
1. Отсутствие в организации культуры оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных креселколясок;	Обеспечение в организации культуры оборудования помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных 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 сферы культуры	Март - Декабрь 2022 года			

- наличие специально				
оборудованных санитарно-				
гигиенических помещений в				
организации сферы культуры	05	M		
2. Отсутствие в организации	Обеспечение условий доступности,	Март -		
культуры условий доступности,	позволяющих инвалидам получать	Декабрь		
позволяющих инвалидам	услуги наравне с другими:	2022 года		
получать услуги наравне с	- дублирование для инвалидов по			
другими:	слуху и зрению звуковой и			
- дублирование для инвалидов	зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и			
по слуху и зрению звуковой и	иной текстовой и графической			
зрительной информации;	информации знаками, выполненными			
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и	рельефно-точечным шрифтом Брайля;			
графической информации	- возможность предоставления			
знаками, выполненными	инвалидам по слуху (слуху и зрению)			
рельефно-точечным шрифтом	услуг сурдопереводчика			
Брайля;	(тифлосурдопереводчика);			
- возможность предоставления	- наличие альтернативной версии			
инвалидам по слуху (слуху и	официального сайта организации			
зрению) услуг	социальной сферы в сети «Интернет»			
сурдопереводчика	для инвалидов по зрению;			
(тифлосурдопереводчика);	- помощь, оказываемая работниками			
- наличие альтернативной	организации социальной сферы,			
версии официального сайта	прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по			
организации социальной сферы	сопровождению инвалидов в			
в сети «Интернет» для	помещениях организации социальной			
инвалидов по зрению;	сферы и на прилегающей территории;			
- помощь, оказываемая работниками организации	- наличие возможности			
социальной сферы,	предоставления услуги в			
прошедшими необходимое	дистанционном режиме или на дому			
обучение (инструктирование)	дистанционном режиме или на дому			
по сопровождению инвалидов в				
помещениях организации				
социальной сферы и на				
прилегающей территории;				
- наличие возможности				
предоставления услуги в				
дистанционном режиме или на				
дому				
3. Снижение доли получателей	Проведение аналитических	Март -		
услуг, удовлетворенных	мероприятий по определению причин	Декабрь		
доступностью услуг для	снижения доли удовлетворенных	2022 года		
Acceptation of the party of the	тимения дони удовнотворонным	2022 годи	l .	I.

инвалидов	получателей услуг в организации.						
	Разработка и реализация мер по						
	увеличению доли получателей услуг,						
	удовлетворенных доступностью						
	услуг для инвалидов						
	IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
1. Снижение доли получателей	Проведение аналитических	Март -					
услуг, удовлетворенных	мероприятий по определению причин	Декабрь					
доброжелательностью,	снижения доли удовлетворенных	2022 года					
вежливостью работников	получателей услуг в организации.						
организации, обеспечивающих	Разработка и реализация мер по						
первичный контакт и	увеличению доли получателей услуг,						
информирование получателя	удовлетворенных						
услуг при непосредственном	доброжелательностью, вежливостью						
обращении в организацию	работников организации,						
	обеспечивающих первичный контакт						
	и информирование получателя услуг						
	при непосредственном обращении в						
	организацию						
2. Снижение доли получателей	Проведение аналитических	Март -					
услуг, удовлетворенных	мероприятий по определению причин	Декабрь					
доброжелательностью,	снижения доли удовлетворенных	2022 года					
вежливостью работников	получателей услуг в организации.						
организации, обеспечивающих	Разработка и реализация мер по						
непосредственное оказание	увеличению доли получателей услуг,						
услуги при обращении в	удовлетворенных						
организацию	доброжелательностью, вежливостью						
	работников организации,						
	обеспечивающих непосредственное						
	оказание услуги при обращении в						
	организацию						
3. Снижение доли получателей	Проведение аналитических	Март -					
услуг, удовлетворенных	мероприятий по определению причин	Декабрь					
доброжелательностью,	снижения доли удовлетворенных	2022 года					
вежливостью работников	получателей услуг в организации.						
организации при	Разработка и реализация мер по						
использовании дистанционных	увеличению доли получателей услуг,						
форм взаимодействия (по	удовлетворенных						
телефону, по электронной	доброжелательностью, вежливостью						
почте, с помощью электронных	работников организации при						
сервисов (жалобы,							
сервисов (жалооы,	использовании дистанционных форм						

предложения), получение	взаимодействия			
консультации по оказываемым				
услугам и пр.)				
	V. Удовлетворенно	ость условиями о	казания услуг	
1. Снижение доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам или знакомым	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию	Март - Декабрь 2022 года		
2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)	родственникам или знакомым Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	Март - Декабрь 2022 года		
3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Март - Декабрь 2022 года		

^{*}мероприятия по устранению недостатков реализуются в соответствии с результатами и недостатками, выявленными в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2021 году