

Утверждена приказом  
министерства культуры  
Новгородской области  
от №

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 устранению недостатков*	Срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1. Отсутствие необходимой информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах организаций	Обеспечение размещения необходимой информации об организации на информационных стендах и официальных сайтах в сети «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)	Март - Декабрь 2022 года	Гунченко Надежда Николаевна директор		

<p>2. Отсутствие на официальном сайте каналов обратной связи с получателями услуг, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие на сайте раздела FAQ (вопрос-ответ)</li> <li>- отсутствие обратной связи по средствам электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам)</li> <li>- отсутствие технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Обеспечение разработки и внедрение каналов связи с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) на официальном сайте организации в сети «Интернет»;</li> <li>- обратной связи по средствам электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; консультации по оказываемым услугам);</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры</p>	<p>Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных получателей услуг в организации. Разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью и полнотой информации об организации культуры</p>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>					
<p>1. Нехватка обеспечения комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- отсутствие понятной навигации внутри организации;</li> <li>- отсутствие питьевой воды;</li> <li>- отсутствие и недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота</li> </ul>	<p>Обеспечение максимального числа комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие понятной навигации внутри организации;</li> <li>- наличие питьевой воды;</li> <li>- обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла,</li> </ul>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			

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 посещении и пр.)	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.)				
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			
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
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 кресел-колясок;	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			

<p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы культуры</p>					
<p>2. Отсутствие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			
<p>3. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для</p>	<p>Проведение аналитических мероприятий по определению причин снижения доли удовлетворенных</p>	<p>Март - Декабрь 2022 года</p>			

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

предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	взаимодействия				
V. Удовлетворенность условиями оказания 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 родственникам или знакомым	Март - Декабрь 2022 года			
2. Снижение доли получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов)	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