

Утвержден
директором
ГБУК НСО НОМБ

01.02.2024г
Терешовский ТН

Отчет о выполнении

«Плана 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 мероприятий	
					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)	Январь 2022 г.	Мухамедов Г. Ш., начальник отдела информационных технологий (ОИТ)	<i>Обновление официального сайта библиотеки осуществлялось в три этапа.</i>	<i>Завершено в сентябре 2022 г.</i>
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)	<i>Онлайн-анкета для пользователей в настоящей версии сайта размещена в разделе ЧИТАТЕЛИ – «Оценка качества услуг».</i>	<i>Март 2023 г.</i>

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	Письмо в Минкультуры НСО, включено в проектно-сметную документацию (ПСД) от 17.03.2022 г..	Декабрь, 2022 г.	
		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		Финансирование на указанные цели не выделялось. Текущий ремонт осуществлен своими силами.	2023г.
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	Приобретена и установлена тепловая завеса в тамбурной входной зоне.	Весна, 2023 г.	
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	Приобретены: - терминал (станция) самостоятельного обслуживания - рабочие станции (6 шт.).	Март, декабрь 2023 г.	
2.4.	Недостаточно освещения в отделе отраслевой	Произвести замеры освещенности в зале на соответствие установленным нормативам	1 полугодие 2022г.	Мухин С.В., главный инженер	В зале отраслевой литературы	Приобретены в декабре 2022 г.,	

	литературы (в т.ч. в фонде), нет настольных ламп на столах читателей	В случае недостаточности освещенности направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на замену светильников на более мощные модели	1 полугодие 2022г.	Мухин С.В., главный инженер	заменены люминесцентные лампы на светодиодные.	установлены в 2023 г.
		Предусмотреть в проекте бюджета на 2023 год приобретение настольных ламп для отдела отраслевой литературы	1 полугодие 2022 г.	Герентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	Финансирование на приобретение оборудования (СИЦ) в 2022-2023гг. не выделялось.	
		Произвести зонирование помещения, выделить зону размещения стеллажей и расширить межстеллажные проходы для более комфортной работы с фондом	2 полугодие 2022 г.	Быкова Ю.В., начальник отдела отраслевой литературы	Создан обменно-резервный фонд (ул. Дачная), куда отбирается и передается малоспрашиваемая лит-ра с целью освобождения площадей для создания комфортного зонирования и расширения межстеллажных проходов.	Возможность использования резервного помещения для малоспрашиваемой литературы появилась в 2023 г.
2.5.	Шумно в интернет-зале, перенести интернет-зал на 2 этаж	Вернуть интернет-зал в структуру медиатеки (2 этаж)	1 полугодие 2022г.	Быкова Ю.В., начальник отдела отраслевой литературы, Бычкова Н.В., главный библиотекарь медиатеки, Мухамедов Г.Ш.,	Услуга по предоставлению рабочих мест интернет-зала пользователям ликвидирована, т.к. у целевой	Июль, 2022 г.

				начальник ОИТ	<i>аудитории (15-30 лет) нет в ней потребности.</i>	
2.6.	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	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Отремонтированы или заменены кондиционеры.</i>	<i>Июнь 2022 г.</i>
		Замена и ремонт имеющегося оборудования кондиционирования воздуха (в случае выделения денежных средств)	2023г.	Дементьева Ю.С., специалист по закупкам, Мухин С.В., главный инженер	<i>Приобретены и установлены дополнительно кондиционеры в помещениях библиотеки (2 шт.)</i>	<i>Июнь - июль 2023 г.</i>
2.7.	Необходима модернизация оборудования и мебели	Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на модернизацию оборудования и мебели с расчетами и обоснованием	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Приобретены: столы - 8 шт.; офисные кресла - 6 шт.; журнальные столики – 2 шт..</i>	<i>Март, Ноябрь 2022 г.</i>
		Предусмотреть в проекте бюджета на 2023 год необходимое оборудование и мебель в целях формирования комфортной среды	1 полугодие 2022 г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Приобретены столы, стулья (30 шт.), стеллажи металлические, шкафы, тумбы, кресла.</i>	<i>Февраль, март, декабрь 2023 г.</i>
2.8.	Кулеры с водой не греют воду и не охлаждают	Предусмотреть в бюджете и приобрести в 2023 году кулеры для воды	2023г.	Терентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Отремонтированы уже имеющиеся кулеры.</i>	

2.9.	В туалетах не всегда бывает туалетная бумага, нет бумажных полотенец	Приобрести диспенсеры для бумажных полотенец и бумажные полотенца	2022г.	Шашурина Л.А., менеджер, Боровая О. Н.	<i>В туалетах установлены сушилки для рук.</i>	2022 г.
		Контролировать наличие туалетной бумаги и бумажных полотенец	2022-2023гг.	Шашурина Л.А., менеджер Боровая О. Н.	<i>Осуществляется систематический контроль наличия туалетной бумаги.</i>	
2.10	Нет возможности «перекусить» (нет снековых аппаратов, кофейного аппарата)	Рассмотреть возможность размещения снековых и (или) кофейных аппаратов в библиотеке на условиях аренды	2022г.	Герентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Коммерческие структуры не готовы предоставлять оборудование на приемлемых условиях.</i>	2022 г.
2.11	Необходим ремонт помещений отделов обслуживания	Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области о выделении средств на ремонт помещений отделов обслуживания	1 полугодие 2022 г.	Герентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Письмо подготовлено и направлено.</i>	1 полугодие 2022г.
		Разработка проектно-сметной документации на ремонт помещений (в случае выделения денежных средств)	2022г.	Мухин С.В., главный инженер	<i>Составлена ПСД.</i>	2022 г.
		Ремонт помещений отделов обслуживания (в случае выделения денежных средств)	2023г.	Мухин С.В., главный инженер	<i>Осуществлен текущий ремонт ЦПКИМ.</i>	Декабрь, 2023 г.
2.12	Нужна возможность перекусить	Рассмотреть возможность снекового и (или) кофейного аппарата (аренда).	2022г.	Герентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Вопрос был рассмотрен руководством библиотеки.</i> <i>Выводы:</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>В библиотеке трудно найти место для размещения.</i> <i>Коммерческие структуры не готовы предоставлять оборудование на приемлемых условиях.</i> 	

2.13	Холодно в читальных залах	Произвести замеры температурного режима в читальных залах и установление его соответствия принятым нормативам	2022г.	Мухин С. В., главный инженер	<i>Регулярный мониторинг (2 раза в неделю).</i>	
		Провести ревизию отопительной системы, принять меры к тому, чтобы работали все элементы нагревательной системы	2022г.	Мухин С. В., главный инженер	<i>Ревизия отопительной системы производится 2р в год регулярно.</i>	<i>Май-июнь, август-сентябрь</i>
		Приобрести пледы для читателей	2023г.	Шашурина Л.А., менеджер	<i>Не осуществлено по причине отсутствия финансирования на приобретение.</i>	
2.14	Не хватает компьютеров в интернет-зале	Изучить потребность в дополнительных автоматизированных рабочих местах пользователей	2022г.	Мухамедов Г. Ш., начальник отдела ОИТ	<i>Потребности в дополнительных пользовательских местах нет. Интернет-зал для пользователей упряднен.</i>	
		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	<i>В 2022 году осуществилось финансирование по программе «Социальная поддержка граждан».</i>	

		<p>Приобрести и установить дополнительное оборудование для пользователей с ОВЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему вызова персонала для маломобильных посетителей (домофон); - информационные терминалы об услугах и сервисах библиотеки. 	2022-2023 гг.	<p>Терентьева Т. Н., директор Дементьева Ю. С., специалист по закупкам</p>	<p><i>Заменена напольная тактильная плитка и тактильные наклейки.</i></p> <p><i>Приобретены для пользователей с ОВЗ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - персональные цифровые ассистенты для слабовидящих и слабослышащих; - пособия со шрифтом Брайля; - рельефный план территории библиотеки и др. 	<p><i>Август-сентябрь 2023 г.</i></p>
3.2.	<p>Недостаточно знаний и умений у сотрудников для работы с инвалидами</p>	<p>Обучение (инструктирование) новых сотрудников по сопровождению инвалидов в помещениях библиотеки</p>	Ежегодно	<p>Кухарева А.М., помощник директора</p>	<p><i>Запланировано обучение сотрудников .</i></p>	<p><i>2024 г.</i></p>
3.3.	<p>Необходима замена тактильной напольной плитки</p>	<p>Приобретение и установка напольной тактильной плитки и тактильных наклеек на перилах</p>	2022-2023 гг.	<p>Терентьева Т. Н., директор Дементьева Ю. С., специалист по закупкам</p>	<p><i>Замена напольной тактильной плитки и тактильных наклеек произведена.</i></p>	<p><i>Сентябрь, 2023 г.</i></p>
4.	<p>Доброжелательность и вежливость работников</p>					

4.1	Низкий средний балл интегрального значения по критериям доброжелательности и вежливости работников (90,82)	Организовать тренинг-практикум по обслуживанию посетителей и решению конфликтных ситуаций «Библиотекарь – читатель: условия психологического комфорта»	Март 2022г.	Ермоленко С. М., заместитель директора	<i>Проведено в рамках курсовой подготовки «Организация работы библиотек с подростками и молодежью».</i>	<i>14-18 марта 2022 г.</i>
		Организовать для новых сотрудников отделов обслуживания практикум «Успешные коммуникативные практики в помощь библиотекарю, обслуживающему читателя»	Ежегодно	Ермоленко С. М., заместитель директора	<i>Внесено в план работы библиотеки.</i>	<i>2024 г.</i>
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)	В течение года	Покусаева Г. В., главный библиотекарь ООПД	<i>Постоянно действующий мониторинг удовлетворенности пользователей условиями оказания услуг проводится в помещении библиотеки и на официальном сайте.</i>	
		Провести круглый стол по результатам взаимообследования НОДБ-НОЮБ (по итогам 2021г.) по методике «Тайный покупатель» для выявления проблемных ситуаций в удовлетворенности условиями оказания услуг	Февраль 2022 г.	Ермоленко С.М., заместитель директора, Покусаева Г. В., главный библиотекарь ООПД	<i>Круглый стол не состоялся, но информация о результатах исследования доведена до сведения работников НОМБ и членов Совета по качеству.</i>	

		Оценить реальный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг методом «Тайный покупатель» (с участием членов Молодежного читательского совета ГБУК НСО НОЮБ)	2-3 квартал 2022г.	Покусаева Г. В., главный библиотекарь ООППД, Молодежный читательский совет ГБУК НСО НОЮБ	<i>По результатам исследования подготовлен отчет. Членами Совета по качеству приняты решения по совершенствованию деятельности библиотеки.</i>	<i>Декабрь 2023г.</i>
5.2.	Неудобный режим работы библиотеки, библиотека закрыта 1 день в неделю	Произвести расчеты необходимой штатной численности сотрудников для увеличения часов обслуживания пользователей	1 полугодие 2022 г.	Герентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Расчеты запланировано произвести в 2024 г.</i>	
		Направить письмо в министерство культуры Новосибирской области с обоснованием дополнительной штатной численности в целях увеличения часов работы библиотеки (обслуживание читателей 7 дней в неделю)	1 полугодие 2022 г.	Герентьева Т. Н., директор ГБУК НСО НОЮБ	<i>Письмо в Минкульт НСО от 9.09.2022 г.</i>	