

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
ГБУК НСО НОМБ

от 16.01.25 № 5

Терехов
(подпись) *Терехов*

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 2025-2026 годы
ГБУК НСО «Новосибирская областная молодежная библиотека»

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ²	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
1.	Недостаточное информирование населения о проводимых мероприятиях, работе клубов, студий и т.д. (на сайте, в соц.сетях, на стендах и т.д.)	Актуализировать информирования проводимых мероприятий, работе клубов, студий и т.д.	1 квартал 2025 г.	Лендов Г. В., начальник отдела маркетинга и рекламы		

2.	Недостаточное информирование о новых поступлениях в фонд библиотеки	Расширить информирование о новых документах, поступающих в фонд библиотеки, на сайте	1 квартал 2025 г.	Быкова Ю.В., начальник отдела отраслевой литературы Ерастова Е.П., начальник комплексного отдела художественной литературы	
3.	Сайт не удовлетворяет пользователей и функционалом и дизайном	Завершить работу по созданию нового сайта ГБУК НСО НОМБ с учетом пожеланий пользователей	1 полугодие 2025 г.	Лендов Г. В., начальник отдела маркетинга и рекламы	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
1.	Недостаточный уровень физического комфорта в пространстве библиотеки, исходя из ответов респондентов опроса, проведенного в рамках НОК – 2024 г.	Произвести зонирование отдела отраслевой литературы для создания комфортной среды (за счет сокращения фонда открытого доступа) Произвести частичный ремонт помещения медиатеки (кинотеатра)	2 полугодие 2025 г.	Быкова Ю.В., начальник отдела отраслевой литературы	
		Заменить освещение в конференц-зале	1 квартал 2025 г.	Терентьева Т. Н., директор	
			2 полугодие 2025 г.	Мухин С.В., главный инженер	
III. Доступность услуг для инвалидов					
1.	Наличие пользователей библиотеки (1%), не удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Повысить информированность пользователей об услугах и сервисах, предоставляемых библиотекой инвалидам (на сайте и в помещении библиотеки)	1 квартал 2025 г.	Лендов Г. В., начальник отдела маркетинга и рекламы	

		Провести внутренний аудит обеспечения условий доступности для инвалидов и маломобильных групп населения.	3 квартал 2025 г.	Покусаева Г. В., гл. библиотекарь сектора образовательных программ		
		Создать видеоролик о возможностях библиотеки в библиотечно-информационном обслуживании инвалидов, а также маломобильных групп населения и разместить его на доступных интернет-ресурсах (официальный сайт, соцсети)	2 квартал 2026 г.	Лендов Г. В., начальник отдела маркетинга и рекламы		
IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации					
1.	Отсутствие регламентированных правил бронирования документов для пользователей	Внести в организационно-регламентирующие документы ГБУК НСО НОМБ правила бронирования документов для пользователей. На сайте библиотеки сделать услугу более доступной для пользователей.	1 полугодие 2025 г.	Агарина Е.М., заместитель директора Лендов Г.В., начальник отдела маркетинга и рекламы		
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг					
1.	Наличие пользователей, не полностью удовлетворенных условиями оказания услуг библиотекой	Вести постоянный мониторинг удовлетворенности условиями оказания услуг пользователям. Анализ результатов мониторинга предоставлять руководству НОМБ для принятия целесообразных решений по устранению выявленных недостатков в работе библиотеки.	В течение всего периода	Покусаева Г. В., гл. библиотекарь сектора образовательных программ		