



(подпись)

Утвержден приказом № 41 от 21.08.2025

## ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственного бюджетного учреждения культуры «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской»

на 2025 - 2026 год

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)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации (97,3%)</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Рассмотреть возможность приобретения и установки электронного информационного стенда	1 кв 2026 г	Шкуропатов Валерий Владимирович зам. директора по информационным технологиям  Родин Юрий Александрович зам. директора по АХЧ
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг (96,1%)</b>			
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Проведение анализа причин уменьшения показателя и разработка и реализация мер по	1 кв 2026 г	Никитина Наталья Вадимовна зам. директора по библиотечной работе  Родин Юрий Александрович

	увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг  Рассмотреть возможность увеличения количества зон для отдыха		зам. директора по АХЧ
III. Доступность услуг для инвалидов (100%)			
Недостатков не выявлено			
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации (97,5%)			
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры	Проведение тренинга с работниками организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию по теме «Правила этикета и психология общения»	4 кв 2025 г	Бурлакова Екатерина Сергеевна зам. директора по научной работе
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Проведение тренинга с работниками организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по теме «Правила этикета и психология общения»	4 кв 2025 г	Бурлакова Екатерина Сергеевна зам. директора по научной работе
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Проведение тренинга с работниками организации при	4 кв 2025 г	Бурлакова Екатерина Сергеевна зам. директора по научной работе

<p>организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))</p>	<p>использовании дистанционных форм взаимодействия по теме «Правила этикета и психология общения»</p>		
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (99,4%)</p>			
<p>Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>Проведение анализа причин уменьшения показателя и разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым</p>	<p>4 кв 2025 г</p>	<p>Никитина Наталья Вадимовна зам. директора по библиотечной работе</p>
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</p>	<p>Проведение анализа причин уменьшения показателя и разработка и реализация мер по увеличению доли получателей услуг, удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг</p>	<p>4 кв 2025 г</p>	<p>Никитина Наталья Вадимовна зам. директора по библиотечной работе</p>