



«УТВЕРЖДАЮ»:
Директор МУК «Лянторская
централизованная библиотечная
система»


Л. В. Уткина
2024 г.

Отчет об исполнении
«Плана мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры
«Лянторская централизованная библиотечная система»
на 2023 год»

№	Наименование мероприятия	Ответственный исполнитель	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия	Результат
Мероприятия, направленные на открытость и доступность информации об учреждении				
1	1.1. Обеспечение на сайте учреждения технической возможности выражения мнений получателей услуг, осуществление систематической обработки полученных данных, с предоставлением ежеквартального отчета «Оценка качества услуг МУК «ЛЦБС»» в МКУ «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодежи»	Программист А.А. Шаповалов, библиотекарь А. А. Сергеева, ведущий методист А.Р. Хайруллина	Рост количества потребителей услуг	На сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнений получателей услуг. Ежеквартально, посредством анкетирования в библиотеках, онлайн - опроса читателей на сайте МУК «ЛЦБС» проводится мониторинг уровня удовлетворенности потребителей услуг на основе выявления

				значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг учреждения. Все данные исследования ежеквартально предоставляются в МКУ «Лянторское управление по культуре, спорту и делам молодежи» в форме отчета «Оценка качества услуг МУК «ЛЦБС».
	1.2. Проведение опросов жителей с целью мониторинга уровня удовлетворенности качеством услуг МУК «ЛЦБС» (разработка опросных листов, выездные опросы жителей, опрос в формате онлайн посредством сайта учреждения, обработка полученных данных)	Ведущий методист А.Р. Хайруллина, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. Г. Каримова	Принятие решения об эффективности принимаемых мер, при необходимости внесение изменений в план мероприятий по улучшению качества работы учреждения	С целью отслеживания ожиданий и потребностей пользователей во всех отделах библиотек учреждения ведётся «Книга отзывов», так же отзывы в виде благодарственных писем фиксируются методистом библиотеки (более 100 положительных отзывов за 2023 год). На сайте учреждения установлена вкладка «Обратная связь», где каждый желающий может направить свое обращение в электронном виде. Ежеквартально, посредством анкетирования в библиотеках, онлайн -

				опроса читателей на сайте МУК «ЛЦБС» проводился мониторинг уровня удовлетворенности потребителей услуг (Мониторинг общественного мнения за 2023 год показал, что у читателей сложился положительный образ учреждения, в целом удовлетворены качеством оказания услуг 97 % респондентов). В 2023 году ООО ИЦ «НОВИ» была проведена независимая оценка условий оказания услуг учреждениями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (в ходе обследования было выявлено, что удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составляет 97%, доступность услуг для инвалидов оценена участниками на 93%). На основании данных НОК
--	--	--	--	---

				в МУК «ЛЦБС» разработан «План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры» на 2024 год. Анализ исследования качества услуг МУК «Лянторская централизованная библиотечная система» в 2023 году с помощью комбинирования методики Servqual и Libqual показал, что глобальный коэффициент качества услуги составил +0,08 (для сравнения в 2022 г. « -0,12», в 2021 г. « -0,15»; в 2020 г. «-0,68»; в 2019 г. «-0,63»). Можно сделать вывод, что работа учреждения достаточно успешна и в целом библиотечное обслуживание в этом году достигло положительных итогов. По результатам данных всех исследований за 2023 год определены приоритетные
--	--	--	--	---

				направления деятельности МУК «ЛЦБС» с целью улучшения работы, а также разработан комплекс мер, направленных на повышение уровня удовлетворённости жителей качеством предоставления услуг в 2024 году.
2	Проведение публичных отчетов о работе учреждений культуры перед населением города Лянтор	Директор Л. В. Уткина, ведущий методист А. Р. Хайруллина	Отчет МУК «ЛЦБС» о результатах работы за 2023 год	В МУК «ЛЦБС» реализуется принцип «Информационная открытость и прозрачность» - пользователям и широкой общественности предоставляется информация о деятельности и достигнутых результатах работы библиотек МУК «ЛЦБС» за прошедший год (на официальном сайте учреждения и на сайте администрации г.п.Лянтор: http://www.admlyantor.ru/node/932). Краткая информация об итогах деятельности учреждения за отчетный период направлена в МКУ для включения в годовой отчет Главы г.п. Лянтор.
3	Систематические публикации	Специалист по	Повышение качества	В печатном издании

	информации о работе учреждения в СМИ	информационным ресурсам Н. В. Сапожников, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С. Г. Каримова	обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса	«Лянторская газета» - 10 публикаций сотрудников библиотек о ярких событиях учреждения, состоявшихся в 2023 году. На сайте «PRO. Культура. РФ» за 2023 год - 43 публикации, на сайте «Библиотеки Югры» - 18 постов (анонсов и информации о проведенных мероприятиях). На главной странице официального сайта МУК «ЛЦБС» регулярно обновляется информация: объявления, новости, анонсы (134 ед. за 2023 г.).
4	Обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения, сайте Учредителя, сайте bus.gov.ru	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения, удовлетворение и прогнозирование спроса, развитие спектра платных услуг.	Информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения, сайте Учредителя, сайте bus.gov.ru обновляется постоянно
5	Обновление информации на стендах учреждений	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	Информация представлена во всех отделах библиотек, ежемесячно и по мере необходимости в течение года обновляется.

		М. А. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова		
6	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	Специалист по информационным ресурсам Н. В. Сапожников, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова, библиотекарь А. А. Сергеева	Активизация работы на сайте учреждения, официальных страницах в социальных сетях МУК «ЛЦБС»	В течение 2023 года проводилось наполнение контента официального сайта учреждения, редактировались разделы и рубрики. Оперативность обновления данных обеспечивает постоянное поддержание сайта в актуальном состоянии. Электронный каталог регулярно пополняется новыми библиографическими записями, своевременно размещается информация о грядущих и текущих событиях жизни библиотек (посещение 9653 за 2023 год, что на 706 больше показателя предыдущего года). По итогам мониторинга бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры» в 2023

				году официальный сайт муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» bibliolyantor.ru/ набрал 78 баллов, что составило 100 % от общего количества баллов (78 баллов). Учреждение ведет активную деятельность на официальных страницах в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассниках». Ежегодно констатируем увеличение числа публикаций и количества заинтересованных читателей – подписчиков (2023 год - 32376 чел., что на 5027 больше показателей предыдущего года)
7	Размещение баннеров, афиш в наиболее посещаемых горожанами местах	Директор Л.В.Уткина, специалист по информационным ресурсам Н. В. Сапожников, заведующий отделом Городской	Повышение уровня информированности населения о работе учреждения	Афиши размещаются на официальном сайте учреждения, официальном сайте Администрации г.п. Лянтор, на экране ТВ панели в здании Городской библиотеки №2 и фойе Администрации г.п. Лянтор.

		библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова		Наиболее распространённый вид рекламы, которую использует традиционно библиотека – печатная продукция, дающая возможность обратиться к широкой аудитории, в том числе и к той её части, которая не посещает библиотеку путем распространения библиографических списков литературы, библиографических пособий малых форм, визиток, памяток, афиш с анонсом мероприятий (за 2023 год выпущено 86 наименований). Размещаются материалы о деятельности библиотек и в местном печатном издании «Лянторская газета», которая выходит тиражом 5 тысяч экземпляров и распространяется бесплатно в общественных точках. В течение 2023 г. в газете напечатано 10 статей, более 7000 публикаций размещено в Интернете: на
--	--	---	--	--

				сайте МУК «ЛЦБС», на страничках библиотек в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», на сторонних сайтах – «PRO. Культура. РФ», «Библиотеки Югры»
8	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	Специалист по информационным ресурсам Н. В. Сапожников, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. В. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова	Расширение охвата пользователей, повышение уровня информированности населения о работе учреждения	Заключены соглашения о сотрудничестве с организациями, общественными объединениями города, осуществляются совместные мероприятия (направляются официальные письма в учреждения с приглашением), активное сотрудничество отмечено благодарственными письмами.
10	Обеспечение наличия способов взаимодействия учреждения с получателями муниципальных услуг «Обратной связи» (дистанционных, «почта доверия», книга отзывов и предложений)	Директор Л. В. Уткина, заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки	Обеспечение наличия и эффективной работы электронного сервиса обратной связи на официальных сайтах учреждений и в аккаунтах социальных сетях; осуществление контроля за	Одним из ключевых направлений является повышение эффективности системы обратной связи учреждения и жителей города. Изучение удовлетворенности граждан предоставлением услуг МУК «ЛЦБС»

		М. А. Трофимова, главный библиотекарь С.Г. Каримова, библиотекарь А. А. Сергеева	оперативностью взаимодействия с обращениями, анализ обращений.	осуществляется посредством использования «почты доверия», «Книги отзывов и предложений», анкетирования, опроса на выходе с мероприятий. На сайте учреждения обеспечена техническая возможность выражения мнений получателей услуг, осуществление систематической обработки полученных данных. Ведется контроль за оперативностью обработки обращения и своевременным предоставлением ответа.
11	Обеспечение возможности обращения посетителей библиотек к руководителю отрасли культуры Сургутского района/ руководителю отрасли в г. п. Лянтор с замечаниями и предложениями по работе учреждения	Ведущий методист А. Р. Хайруллина	Размещение на входных группах учреждения QR – кодов «Задай вопрос руководителю», обеспечение возможности задать вопрос на официальном сайте и в аккаунтах в социальных сетях; оперативное направление вопросов руководителям учреждений; анализ обращений посетителей учреждения.	На входных группах отделов учреждения, на официальном сайте и в аккаунтах в социальных сетях размещена информация «Задай вопрос руководителю» (с QR – кодами быстрого перехода на вкладку «Обратная связь»), также для обеспечения возможности обращения посетителей указаны контакты директора МУК «ЛЦБС»,

				учредителя, руководителя отрасли культуры Сургутского района.
12	Совершенствование качества и содержания полиграфической продукции	Заведующий отделом Городской библиотеки №2 С.В. Базарова, заведующий отделом Детской библиотеки М. А. Трофимова, специалист по информационным ресурсам Галимьянова Э.Ю.	Повышение качества обслуживания населения	Периодическое издание «Лянторская газета» выпускается сектором по информационным ресурсам МУК «ЛЦБС» (редакцией газеты). Издается тиражом 5000 экземпляров, периодичностью один раз в месяц. Печатается в типографии ООО «Печатный мир», г.Сургут. За 2023 год издано 12 номеров «Лянторской газеты». При поддержке спонсоров на базе полиграфического предприятия был выпущен календарь «Памятные и знаменательные даты города Лянтора. 2023 год». Тиражи выпускаемых собственных изданий в большинстве случаев незначительны по объему, в основном они распространяются в печатном виде в учреждениях и организациях на территории

				города Лянтора либо Сургутского района.
Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством услуг				
13	Модернизация учреждения, оснащение современным оборудованием, материалами, информационными технологиями, в том числе за счет привлечения внебюджетных средств	Директор Л. В. Уткина	Участие в реализации программы «Пушкинская карта»; разработка проектов реновации учреждения; повышение качества материально – технической базы, в том числе за счет привлечения внебюджетных источников финансирования	В 2023 году в рамках программы популяризации культурных мероприятий среди молодежи «Пушкинская карта» было проведено 29 мероприятий, реализовано более 500 билетов. В рамках реализации государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Цифровое развитие Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» осуществлена поставка компьютерной техники, комплектующих, периферийных устройств, оказаны услуги по предоставлению неисключительных прав на программное обеспечение и выполнение работ по установке и настройке оборудования (6 персональных

				компьютеров, МФУ, проектор, экран) для модернизации Центра общественного доступа на базе Городской библиотеки № 2. Для обновления оборудования и улучшения МТБ учреждения в 2023 году привлечены внебюджетные источники (финансирование наказов избирателей депутатами) и собственные доходы учреждения. Для оперативной работы с большим потоком информации и создания современных условий для привлечения молодежи к чтению приобретен интерактивный стол «Инфо – 3», с возможностью использования электронного каталога библиотеки и выходом к цифровым электронным ресурсам ЛитРес, Президентской электронной библиотеки и т.д. (в рамках муниципальной программы «Развитие сферы культуры
--	--	--	--	---

				города Лянтора на 2021 - 2023 годы»).
14	Поддержка и развитие сети учреждения	Директор Л. В. Уткина	Сохранение сложившейся сети учреждения (3 библиотеки); открытие новой сетевой единицы	В течение 2023 года функционировали все структурные подразделения учреждения (Городская библиотека, Городская библиотека №2, Детская библиотека). В соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Постановлением Администрации Сургутского района от 28.06.2019 № 2502 «Об утверждении плана реализации стратегии социально-экономического развития Сургутского района до 2030 года», с целью обеспечения охвата населения библиотечным обслуживанием, учредителем принято решение о создании с 01 января 2024 года в муниципальном учреждении культуры «Лянторская централизованная

				библиотечная система» структурного подразделения без права юридического лица – Молодёжной библиотеки (Постановление Администрации городского поселения Лянтор Сургутского района Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 01.12. 2023 года № 1429).
Мероприятия по улучшению комфортных условий и доступности получения услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями здоровья				
15	Создание и совершенствование электронных сервисов, предоставляемых учреждением культуры	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Успешно ведется работа с сервисом электронных книг «ЛитРес: Мобильная Библиотека», за 2023 год зарегистрировано 104 читателя, выдано 1 068 книг. Удалённые ресурсы не собственной генерации в МУК «ЛЦБС» представлены также электронными документами баз данных Президентской библиотеки им. Б.Н.Ельцина, Национальной электронной библиотеки. Сайт МУК «ЛЦБС» оснащён ссылкой для перехода к версии для

				слабовидящих, таким образом, что для слабовидящих пользователей есть возможность получения доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных МУК «ЛЦБС», а также к информации об услугах библиотеки и доступу к электронным цифровым изданиям.
16	Проведение анализа востребованности услуг, оказываемых учреждением, расширение перечня дополнительных услуг	Директор Л.В.Уткина,	Повышение качества обслуживания населения, развитие спектра платных услуг.	На основе анализа востребованности услуг разработан и утвержден Приказом директора МУК «ЛЦБС» от 07.08.2023 №164 «Прейскурант тарифов на платные услуги».
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры				
17	Проведение самообследования, направленного на выявление недостатков по блоку «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала».	Директор Л.В.Уткина, ведущий методист А. Р. Хайруллина	Повышение качества обслуживания населения	По результатам независимой оценки условий оказания услуг учреждениями культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ООО ИЦ «НОВИ» в 2023 году по критерию «Удовлетворенность доброжелательностью,

				вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры» показатель составил 98%.
18	Проведение инструктажей сотрудников по этикету, правилам поведения с посетителями.	ведущий методист А. Р. Хайруллина	Повышение качества обслуживания населения	Проведены инструктажи новых сотрудников по этикету, правилам поведения с посетителями.
19	Обеспечение соответствия работников квалификационным требованиям, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки работников	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Доля сотрудников, участвующих в системе непрерывного образования составила 90,9%, увеличилась на 12,7% (по сравнению с прошлым годом) в связи с ростом количества работников прошедших курсы повышения квалификации и посещения сотрудниками специализированных практикумов, семинаров, конференций и вебинаров.
20	Участие сотрудников в профессиональных совещаниях, семинарах, стажировках, мастер-классах, других мероприятиях	Директор Л.В.Уткина, ведущий методист А. Р. Хайруллина, заведующие отделами библиотек	Повышение качества обслуживания населения	20 сотрудников МУК «ЛЦБС» приняли участие в 72 обучающих мероприятиях.

Мероприятия по улучшению графика работы учреждений				
21	Контроль за соблюдением режима работы учреждения	Директор Л.В.Уткина	Повышение качества обслуживания населения	Со стороны получателей услуг МУК «ЛЦБС» отсутствуют жалобы на несоблюдение сотрудниками графика работы библиотек. Вместе с тем, мониторинг уровня удовлетворенности потребителей выявил востребованность работы библиотек в вечернее время (с 18.00) у 13% опрошенных. С учетом результатов НОК, для удобства читателей, в 2024 году при открытии новой сетевой единицы МУК «ЛЦБС» - Молодежной библиотеки, планируется установка графика рабочего времени с 12.00 до 20.00, с выходным днем – воскресенье.