


«УТВЕРЖДАЮ»:
 Директор МУК «Лянтorskая
 централизованная библиотечная система»
 _____ Л. В. Уткина
 «11» января 2025 г.

Отчет об исполнении
Плана мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры
«Лянтorskая централизованная библиотечная система»
на 2024 год

№	Наименование 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 «Лянтorskое управление по культуре, спорту и делам молодежи»	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 «Лянтorskое 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)	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 2024 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 2024 год показал, что у читателей сложился положительный образ учреждения, в целом удовлетворены качеством оказания услуг 97 % респондентов). По результатам данных исследований за 2024 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 2025 году.
2	Проведение публичных отчетов о работе учреждений культуры перед населением города Лянтор	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 https://bibliolyantor.ru/item/2050227 и на сайте администрации г.п.Лянтор: http://www.admlyantor.ru/node/3552). Краткая информация об итогах деятельности учреждения за отчетный период направлена в МКУ для включения в годовой отчет Главы г.п. Лянтор.
3	Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ	В периодическом печатном издании «Лянторская газета» - 8 публикаций сотрудников библиотек о ярких событиях учреждения, состоявшихся в 2024 году. На сайте «PRO. Культура. РФ» за 2024 год - 52 публикации. На главной странице официального сайта МУК «ЛЦБС» регулярно обновляется информация: объявления, новости, анонсы (142 ед. за отчетный период).
4	Обновление информации о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения, сайте Учредителя, сайте bus.gov.ru	Информация о деятельности учреждения на официальном сайте учреждения, сайте Учредителя, сайте bus.gov.ru обновляется на постоянной основе.
5	Обновление информации на стендах учреждений	Информация представлена во всех отделах библиотек, ежемесячно и по мере необходимости обновляется.
6	Формирование лояльной аудитории в	В конце 2024 года произведено комплексное техническое обновление сайта,

	цифровом пространстве	с целью улучшения его производительности, удобства использования, добавления новых функций и т. д. Официальный сайт учреждения модернизирован - создан на новой платформе, в связи, с чем изменения коснулись дизайна и всех разделов сайта. В течение 2024 года проводилось наполнение контента официального сайта учреждения. 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 9420 ед. за 2024 год). По итогам мониторинга бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Государственная библиотека Югры» в 2024 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 (2024 год - 35367 чел., что на 3991 больше показателей предыдущего года)
7	Размещение баннеров, афиш в наиболее посещаемых горожанами местах	Афиши размещаются на официальном сайте учреждения, официальном сайте Администрации г.п. Лянтор, на экране ТВ панели в фойе Администрации г.п. Лянтор. 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 2024 год выпущено 96 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 2024 г. в газете напечатано 8 статей, около 4000 публикаций размещено на официальных страничках библиотек в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники».
8	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	Заключены соглашения о сотрудничестве с организациями, общественными объединениями города, осуществляются совместные мероприятия (направляются официальные письма в учреждения с приглашением), реализуются совместные проекты («Дети Отечества», «Народы книгами дружны»). Плодотворное сотрудничество отмечено благодарственными письмами.
10	Обеспечение наличия способов взаимодействия учреждения с получателями муниципальных услуг «Обратной связи» (дистанционных, «почта доверия», книга отзывов и предложений)	Изучение удовлетворенности граждан предоставлением услуг МУК «ЛЦБС» 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	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	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 2024 год издано 12 номеров «Лянторской газеты». При поддержке спонсоров на базе полиграфического предприятия был выпущен календарь «Памятные и знаменательные даты города Лянтора. 2024 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, в электронном виде доступны на официальном сайте учреждения (https://bibliolyantor.ru/item/2049483 , https://www.leocdn.ru/uploadsForSiteId/203918/content/f99227d5-a419-46b9-97a4-cc6fd30b2257.pdf).
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	В 2024 году в рамках программы популяризации культурных мероприятий среди молодежи «Пушкинская карта» было проведено 33 мероприятия, реализовано 636 билетов. За текущий период в учреждении обновлялась и улучшалась материально – техническая база, были приобретены: многофункциональное устройство (МФУ), столы компьютерные в Центр общественного доступа Городской библиотеки №2 (9 штук), кресла офисные, для Сектора по информационным ресурсам – два объектива, фотокамера. В августе 2024 года для Городской библиотеки №2 была закуплена интерактивная панель, которая служит средством для образования, коллаборации и обмена знаниями, привнося в библиотеку современные образовательные технологии и предоставляя дополнительные пути для обучения и развития наших посетителей. В целях обеспечения полноценного досуга читателей, для Детской библиотеки были закуплены 3 настольные современные игры, в том числе игровой стол-трансформер — компактная многофункциональная модель, которая сочетает в себе самые популярные и любимые игры для семейного досуга: бильярд, футбол, аэрохоккей, настольный теннис.
14	Поддержка и развитие сети учреждения	В течение 2024 года функционировали структурные подразделения МУК «ЛЦБС»: Городская библиотека, Городская библиотека №2, Детская библиотека. 16 октября состоялось открытие нового 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	С целью улучшения производительности, удобства использования, добавления новых функций в конце 2024 года произведено комплексное техническое обновление официального сайта учреждения.
16	Проведение анализа востребованности услуг, оказываемых учреждением, расширение перечня дополнительных услуг	На основе анализа востребованности услуг разработан и утвержден Приказом директора МУК «ЛЦБС» от 06.09.2024 №190 «Прейскурант тарифов на платные услуги».
	Анализ рынка технических средств для оказания необходимой помощи инвалидам по слуху (слуху и зрению) при посещении библиотеки, возможности обучения персонала, с изысканием финансовой возможности для реализации.	В 2024 году 8 сотрудников прошли обучение на курсах повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе «Особенности работы организации культуры с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья», стали участниками онлайн-семинара «Инклюзия в библиотеке: организация библиотечно-информационного обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ».
	Обследование помещений и прилегающих территорий объектов МУК «ЛЦБС» на предмет соответствия условиям доступности для инвалидов, возможности устранения несоответствия условиям доступности, с составлением Акта обследования и «Плана мероприятий (Дорожная карта) по повышению значений показателей по доступности для инвалидов объектов МУК «ЛЦБС» (с учетом технических возможностей объектов).	В МУК «ЛЦБС» имеются действующие паспорта доступности библиотек (от 27.10.2017 г.). Категория доступности – «ВНД». После проведенных организационных мероприятий и принятия административно-управленческих решений уровень доступности на объекте повысился до «ДУ» «доступно условно». Составлен план мероприятий на 2024 год по повышению значений показателей по доступности для инвалидов объектов МУК «ЛЦБС» (с учетом технических возможностей объектов и объемов финансирования).
	Реализация «Плана мероприятий (Дорожная карта) по повышению значений показателей по доступности для инвалидов объектов МУК «ЛЦБС»	В течение 2024 года, в целях обеспечения материально-технических условий доступности, на выделенные депутатами денежные средства, в Городскую библиотеку №2 было приобретено и установлено: - визуально – акустическая система, - световые маяки для обозначения габаритов входной двери, - световой маяк для помещения,

		- тактильная мнемосхема (3 штуки), - комплект для маркировки поручней, - звуковой маяк, - плитка тактильная, - специализированные знаки для инвалидов, - лента разметочная, - опорный поручень, - универсальная система вызова персонала инвалидов для входа и санузла. Мероприятия по обеспечению условий доступности для посетителей библиотек будут планомерно реализовываться и в 2025 году (с учетом технических возможностей объектов и объемов финансирования).
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры		
17	Проведение самообследования, направленного на выявление недостатков по блоку «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала».	По результатам независимой оценки качества оказания услуг 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.	Проведены инструктажи для вновь принятых сотрудников по этикету, правилам поведения с посетителями.
19	Обеспечение соответствия работников квалификационным требованиям, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки работников	Доля сотрудников, участвующих в системе непрерывного образования увеличилась в связи с ростом количества работников прошедших курсы повышения квалификации и посещения сотрудниками специализированных практикумов, семинаров, конференций и вебинаров и составило 70%. 3 сотрудника получили Диплом о профессиональной переподготовке государственного образца.
20	Участие сотрудников в профессиональных совещаниях, семинарах, стажировках, мастер-классах, других мероприятиях	86% сотрудников МУК «ЛЦБС» приняли участие в 65 обучающих мероприятиях.

Мероприятия по улучшению графика работы учреждений		
21	Контроль за соблюдением режима работы учреждения	Режим работы учреждений соблюдается. В результате грамотно выстроенного графика работы библиотек, распределения выходных дней структурных подразделений по разным дням недели, читатели имеют возможность доступа в учреждение ежедневно.