

Отчет о реализации

муниципальным учреждением культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» комплекса мер, направленных на повышение уровня удовлетворённости жителей Сургутского района качеством услуг в сфере культуры

№	Наименование	Этапы	Сроки	Ответственные	Информация об исполнении
Раздел I «Мониторинг мнения жителей Сургутского района о качестве услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры Сургутского района»					
1	По 01 июля 2022 года – на основе изучения мнения жителей разработать планы мероприятий, направленные на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг муниципальных учреждений культуры Сургутского района (далее – учреждения культуры)				
1.1	Составление социального портрета аудитории посетителей учреждений культуры, определение её целевых ориентаций и причин низкой культурно-досуговой активности	- анализ посетителей по возрасту, полу, социальному статусу, уровню дохода и уровню образования; - выявление мотивационных механизмов потребительского спроса на культурные услуги	до 15.06.2022	главы городских и сельских поселений Сургутского района (далее – главы поселений), руководители учреждений культуры	Социальный портрет посетителя МУК «ЛЦБС» составлен
1.2	Оценивание уровня удовлетворённости потребителей услуг на основе выявления значимости факторов, определяющих качество услуг учреждений культуры	- проведение опросов жителей Сургутского района (анкетирование, опросы по телефону, онлайн – опросы на сайтах и в социальных сетях); - анализ спроса населения по типам предоставляемых культурно-досуговых услуг;	до 15.06.2022, далее не реже, чем 1 раз в полугодие	главы поселений, руководители учреждений культуры	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. По результатам исследования, с целью улучшения работы, определяются приоритетные направления

		- обработка полученных данных			деятельности учреждения, а также разрабатывается система мероприятий, нацеленная на преодоление выявленных негативных моментов, повышение качества услуг.
1.3	Определение приоритетных направлений деятельности учреждений культуры с целью улучшения их работы, а также разработка для данных направлений системы мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышения качества услуг	- принятие решения о необходимых изменениях в работе учреждений культуры, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг; - разработка плана мероприятий, направленных на повышение уровня качества услуг, на основе предложений и замечаний получателей услуг	до 30.06.2022	главы поселений, руководители учреждений культуры	В МУК «ЛЦБС» разработан и утвержден руководителем учреждения «План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2022 год, «План мероприятий по улучшению качества работы муниципального учреждения культуры «Лянторская централизованная библиотечная система» на 2023 год.
1.4	Проведение контрольных опросов жителей Сургутского района с целью мониторинга уровня удовлетворённости качеством услуг учреждений культуры и принятия решений об эффективности принимаемых мер	- разработка опросных листов; - выездные опросы жителей поселений; - проведение опросов в формате онлайн; - обработка полученных данных; - подготовка рекомендаций по итогам	до 30.06.2022 далее не реже, чем 1 раз в полугодие	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района	

		проведённых опросов для глав поселений и руководителей учреждений культуры			
1.5	Формирование единой таблицы для сбора и обработки информации	- формирование сводного отчёта о выполнении пунктов настоящего раздела; - обработка и анализ проведённой работы; - подготовка и направление рекомендаций в городские и сельские поселения Сургутского района и подведомственные учреждения	до 30.05.2022	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района	
1.6	Определение ответственных лиц за работу в единой таблице для сбора и обработки информации	- формирование списка ответственных; - организация работы по исполнению утверждённого комплекса мер.	до 30.05.2022	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района, главы поселений, руководители учреждений культуры	Приказом руководителя МУК «ЛЦБС» утверждено ответственное лицо за работу в единой таблице для сбора и обработки информации
Раздел II «Повышение уровня информированности населения о работе учреждений культуры»					
2	По 15 июля 2022 года – разработка планов мероприятий по повышению уровня информированности населения о работе учреждений культуры, обеспечение возможности прямого обращения посетителей учреждений культуры к руководителю отрасли.				

2.1	Разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня информированности населения Сургутского района о работе учреждений культуры	- опрос населения Сургутского района о существующих каналах получения информации о работе учреждений культуры; - выявление неиспользуемых информационных ресурсов и внедрение их в работу; - использование современного инструментария для ведения рекламной и пиар деятельности (АИС ЕПСК, веб-сайты, аккаунты в социальных сетях, подкасты, стриминговые и онлайн-трансляции, чат-боты, рассылки и т.д.)	до 15.06.2022	главы поселений, руководители учреждений культуры	Ежеквартально проводится опрос населения о существующих и наиболее предпочитаемых каналах получения информации о работе учреждения, используется современный инструментарий для ведения рекламной и пиар деятельности (веб-сайт учреждения - размещение ссылок, анонсов мероприятий и публикаций о прошедших, пополнение электронного каталога, электронных версий «Лянторской газеты»; официальные страницы в социальных сетях- пополнение актуальной информацией, онлайн-трансляции мероприятий).
2.2	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	- активизация работы сайтов учреждений культуры; - проведение розыгрышей, голосований, трансляций в аккаунтах учреждений культуры в социальных сетях; - направление информации	до 15.07.2022, далее постоянно	главы поселений, руководители учреждений культуры	Активизация работы сайта МУК «ЛЦБС» (посещение 8947 за 2022 год, что на 1396 больше показателя предыдущего года). В социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» на официальных страницах отделов библиотек и сектора по информационным ресурсам - проведение розыгрышей, голосований, трансляций (увеличение на 5464 подписчиков за 2022 год).

		о работе учреждения для размещения на портале «Культура СР»; - формирование «Карты культурных событий Сургутского района»			
2.3	Проведение публичных отчётов о работе учреждений культуры перед населением Сургутского района	- подготовка доклада руководителя учреждения культуры с презентацией результатов работы за год; - выступление перед максимально возможным количеством жителей Сургутского района	ежегодно в срок до 15 февраля	руководители учреждений культуры	Годовой информационный отчет МУК «ЛЦБС» за 2022 год размещен на официальном сайте учреждения и на сайте администрации г. п. Лянтор. Краткая информация об итогах деятельности учреждения за отчетный период направлена в МКУ для включения в годовой отчет Главы г.п. Лянтор.
2.4	Использование рекламной продукции	- размещение баннеров, афиш в наиболее посещаемых местах городских и сельских поселений Сургутского района	до 15.07.2022, далее постоянно	главы поселений, руководители учреждений культуры	Размещались афиши на информационном экране при входе в администрацию города Лянтор, на 1 этаже Городской библиотеки №2; на уличном информационном экране КСК «Юбилейный».
2.5	Сотрудничество с предприятиями, организациями, общественными объединениями	- заключение соглашений о сотрудничестве; - рассылка писем-приглашений на мероприятия; - подготовка благодарственных писем за активное участие или поддержку творческих проектов; - организация выездных поздравительных	до 15.07.2022, далее постоянно	руководители учреждений культуры	Заключены соглашения о сотрудничестве с организациями, общественными объединениями города, осуществляются совместные мероприятия (направляются официальные письма в учреждения с приглашением), за участие и активное сотрудничество вручаются благодарственные письма.

		мероприятий, приуроченных к профессиональным и другим праздничным датам (в том числе на платной основе)			
2.6	Систематические публикации информации о работе учреждений культуры в СМИ	- систематическая подготовка и направление пресс-релизов и пост-релизов на портал «Культура СР», в аккаунт «Район культурных событий», в поселковые СМИ, МУП «Редакция газеты «Вестник Сургутского района», взаимодействие с утренней программой «Вставай», канал С1)	до 15.07.2022, далее постоянно	руководители учреждений культуры	Отчетная информация о работе учреждения размещается на сайте МУК «ЛЦБС». Библиотеки активно взаимодействуют со средствами массовой информации, знакомят с культурными событиями учреждения. В течение 2022 г. в газетах напечатано 12 статей, 5181 публикаций размещено в Интернете: на сайте МУК «ЛЦБС», на страничках библиотек в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», на сторонних сайтах-«PRO. Культура. РФ», «Библиотеки Югры».
2.7	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждений с получателями муниципальных услуг	- обеспечение наличия и эффективной работы электронного сервиса обратной связи на официальных сайтах учреждений и в аккаунтах в социальных сетях; - осуществление контроля за	до 01.06.2022	руководители учреждений культуры	На сайте учреждения установлена вкладка «Обратная связь», где каждый желающий может направить свое обращение в электронном виде. Ведется контроль за оперативностью обработки обращения и своевременным предоставлением ответа.

		оперативностью взаимодействия с обращениями, анализ обращений			
2.8	Обеспечение возможности обращения посетителей учреждений культуры к руководителю отрасли культура Сургутского района/ руководителю отрасли в поселении с замечаниями и предложениями о работе учреждений	- размещение на входных группах учреждений культуры QR-кодов «Задай вопрос руководителю»; - обеспечение возможности задать вопрос на официальных сайтах и в аккаунтах в социальных сетях; - оперативное направление вопросов руководителям учреждений; - оперативная обработка вопросов, подготовка и направление ответов; - анализ обращений посетителей учреждений культуры	до 15.06.2022, далее постоянно	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района, главы поселений, руководители учреждений культуры	На входных группах отделов библиотек размещена информация «Задай вопрос руководителю», где представлены сведения о директоре МУК «ЛЦБС» и вышестоящих руководителях учреждения культуры (ФИО, должность, контактная информация и QR-коды для быстрого перехода на вкладку «Обратная связь»). На сайте учреждения установлена вкладка «Обратная связь» для предоставления возможности дистанционного обращения. Ответственное лицо своевременно обрабатывает информацию, готовит и направляет ответ, ведет учет и анализ обращений.
Раздел III «Основные мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждений культуры»					
3	По 01 сентября 2022 года – проведение основных мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждений культуры				
3.1	Модернизация учреждений культуры, оснащение современным оборудованием, материалами, информационными	- активизация участия учреждений культуры в реализации программы «Пушкинская карта»; - ежегодное участие в	до 01.06.2022	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского	В 2022 году по подключению к программе популяризации культурных мероприятий среди молодежи «Пушкинская карта» были проведены следующие мероприятия:

	технологиями, в том числе за счёт привлечения внебюджетных источников	региональном конкурсе инициативного бюджетирования; - разработка проектов реновации учреждений культуры; - ребрендинг учреждений культуры; - актуализация программ работы учреждений культуры с учётом всех возрастных групп посетителей	ежегодно до 01.09.2022 до 01.10.2022 до 01.09.2022	района, главы поселений, руководители учреждений культуры	анализ материально – технического и творческого потенциала учреждения, организационно – технологическая подготовка учреждения и билетного оператора (агрегатора) к участию в программе, информационное освещение программы «Пушкинская карта» в СМИ, на официальном сайте, страницах социальных сетей МУК «ЛЦБС (количество размещенной информации на сайте МУК «ЛЦБС» - 25, социальных сетях учреждения - 219, просмотров – более 40 тысяч, публикаций в «Лянторской газете» - 4). В 2022 году заключен агентский договор для возможности реализации проекта «Пушкинская карта», а именно продажа билетов через сайт учреждения. Для обновления оборудования и улучшения МТБ учреждения в 2022 году привлечены внебюджетные источники (финансирование наказов избирателей депутатами) и собственные доходы учреждения. Приобретены следующие основные средства: ноутбуки-3шт., компьютер персональный настольный (моноблок) -6 шт., очки VR Shinecon 6/0 + джойстик iCADE – 5 шт., интерактивный глобус Praktika STG2388R с умной
--	---	--	--	---	---

					ручкой и звездным небом – 2шт., Системный блок 1SM i3, штатив с видеоголовой Benro KH-25P - 1шт., транспортный кофр АЛМИ КСИ PD 46, беспроводная микрофонная система Voya BY-WM8 Pro-K2-1 шт.
3.2	Поддержка и развитие сети учреждений культуры	- сохранение сложившейся сети учреждений культуры; - выполнение плана строительства учреждений культуры; - создание условий для развития учреждений культуры, освоения ими новых технологий культурной деятельности	постоянно	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района, главы поселений	
3.3	Обеспечение равнодоступности услуг учреждений культуры для населения Сургутского района	- формирование «Карты культурных событий Сургутского района»; - развитие гастрольной и выставочной деятельности; - разработка и реализация плана по культурному обслуживанию отдалённых и межселенных территорий Сургутского района.	до 01.06.2022	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района, главы поселений, руководители учреждений культуры	МУК «ЛЦБС» для более обширного охвата читателей осуществляет внестационарные формы деятельности - обслуживает читателей в 14 библиотечных пунктах города (проведение мероприятий, книгоношество).
3.4	Достижение целевых показателей национального проекта «Культура»	- сохранение контингента самодеятельных клубных формирований; - обеспечение	в течение творческого сезона	управление культуры, туризма и спорта администрации	Доля сотрудников, участвующих в системе непрерывного образования увеличилась на 11,5% по сравнению с предыдущим годом и составило

		возможности выездов участников клубных формирований на конкурсы, фестивали, смотры; - внедрение новых форм работы; - увеличение разнообразия клубных формирований; - ежегодная декомпозиция показателей национального проекта «Культура» по поселениям	ежегодно (июль-август)	Сургутского района, главы поселений, руководители учреждений культуры	78,2% от общей численности. Одной из целей национального проекта «Культура» является увеличение в 5 раз числа обращений к цифровым ресурсам культуры. За 2022 год 8947 обращений к официальному сайту МУК «ЛЦБС», что на 1396 ед. больше чем в предыдущем году (в 1,7 раз от базового значения). Целевой показатель «Увеличение числа посещений культурных мероприятий в три раза по сравнению с показателем 2019 года к в 2030 году» -10704 посещений за 2022 год, что на 281 больше чем в 2021 году (в 1,07 раз от базового значения).
3.5	Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры	- формирование списка учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества; - организация работы общественного совета по культуре; - проведение конкурсных процедур по определению организации - оператора; - заключение договора на проведение независимой оценки; - проведение независимой оценки;	2023 год, далее каждые 3 года	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района	-

		- анализ результатов независимой оценки			
Раздел IV «Анализ результатов работы, рейтинг поселений по итогам проводимых социальных исследований, направленных на выявление уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждений культуры»					
4	По 01 декабря 2022 года – проведение анализа результатов социологических исследований, формирование рейтинг поселений, актуализированы планы мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждений культуры				-
4.1	Проведение социальных исследований, определение уровня удовлетворённости населения Сургутского района качеством услуг учреждений культуры	- проведение конкурсных процедур по определению организации-оператора; - заключение договора о проведении социологического исследования; - направление полученных результатов в отраслевой (функциональный) орган администрации Сургутского района	2 раза в год (апрель, октябрь)	управление общественных связей и информационной политики администрации Сургутского района	-
4.2	Анализ данных социологических исследований	- проведение анализа полученных данных в разрезе по категориям респондентов и поселениям района; - формирование рейтинга поселений	2 раза в год (май, ноябрь)	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района	-
4.3	Проведение рабочих совещаний с главами поселений и руководителями	- подготовка материалов рабочего совещания; - организация и	2 раза в год (май, ноябрь)	заместитель главы Сургутского района,	-

	учреждений культуры по обсуждению результатов социологических исследований	проведение встречи; - подготовка протокола		осуществляющий общее руководство деятельностью управления культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района, управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района	
4.4	Выработка мер, направленных на повышение коэффициента удовлетворённости населения Сургутского района качеством услуг учреждений культуры Сургутского района	-разработка/актуализация планов мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости с учётом анализа результатов социологических исследований	2 раза в год (май, ноябрь)	управление культуры, туризма и спорта администрации Сургутского района, главы поселений, руководители учреждений культуры	-

Исполнитель:
Хайруллина Альбина Раяновна,
ведущий методист МУК «ЛЦБС»
8(34638) 21-500,
e-mail: muklcbs@mail.ru