|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**МКУ «Библиотечная система Новомихайловского городского поселения Туапсинского района»**

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ**

**мероприятий, направленных на повышение качества оказания услуг и устранение недостатков по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2021 году**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п\п | Предложения по улучшению качества оказания услуг по результатам НОК | Мероприятие | Срок исполнения | Ответственный(Ф.И.О., телефон) | Примечание | Результаты исполнения |
| 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»
 |
| 1 | Регулярное обновление информации о МКУ «БС НГП» на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствии с приказом МК России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой наофициальных сайтах уполномоченногофедерального органа исполнительной власти, органов государственной властисубъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организацийкультуры в сети «Интернет» | Актуализировать и/или дополнить информацию на официальном сайте МКУ «БС НГП» в сети Интернет:- отчета о работе библиотеки за 2021 год- план работы на 2022 год- план по улучшению качества работы на 2022 годНаполнение сайта МКУ «БС НГП» актуальной информацией | Январь-февраль 2022 годаВ течение 2021 года | Акимова Т.М.92952 |  | Отчет о работе МКУ «Библиотечная система Новомихайловского городского поселения Туапсинского района» за 2021 год<https://ngbs.kulturatuapse.ru/item/227792>и план работы на 2022 год <https://ngbs.kulturatuapse.ru/item/227785>были опубликованы на сайте.На сайте размещалась информация - текущие планы работы ( месячные, недельные), об онлайн мероприятиях библиотек МКУ, публикации к знаменательным и памятным датам, об участии в конкурсах и акциях. Фото отчёты офлайн мероприятий. |
| В т.ч. размещение информации о предоставлении учреждениями культуры платных услуг:- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;- копии документов о порядке предоставления платных услуг, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги. | Установить тарифы на платные услуги | 2 квартал 2022 г. | бухгалтер |  | Разработано положение с применением тарификации о предоставлении платных услуг МКУ «БС НГТ Туапсинского района». Положение находится на утверждении. |
| Разработать регламентирующую документацию о платных услугах, согласовать с учредителем | 1 квартал 2022 г. | Бонь Т.Ф.92304 |  |
| Разместить копии документов о предоставлении платных услуг на официальном сайте | 3 квартал 2022 г. | Акимова Т.М.92952 |  |
| 2 | Доступность и актуальность информации о деятельности библиотек МКУ «БС НГП», размещаемой на стендах, в СМИ и других открытых источниках информации | Размещение и регулярное обновление информации обиблиотеках МКУ «БС НГП»,информационнаяоткрытость | В течение 2021 г. | Бонь Т.Ф.92304Чусова О.В.92304Акимова Л.А.92952Малышева Т.Ю.99941 |  | Актуальная информация о деятельности библиотек МКУ «БС НГП ТР» публикуется регулярно. |
| 3 | Размещение информации на официальном сайте ГМУ https://bus.gov.ru | Размещение и регулярное обновление информации обиблиотеках МКУ «БС НГП»,информационнаяоткрытость | В течение 2021 г. | Бонь Т.Ф.92304 |  | Размещение информации обиблиотеках МКУ «БС НГП Туапсинского района» обновляется регулярно. |
| 1. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг»
 |
| 1 | Обеспечить комфортные условия предоставления услуг, в частности:- иных параметров комфортных условий | Организация открытой парковки для кратковременного хранения велосипедов на территории, прилегающей к Новомихайловской центральной и детской библиотекам | В течение 2022 г. | Бонь Т.Ф.92304 | При наличии финансовой возможности | - |
| Приобретение гардеробного оборудования (вешалки для одежды) в Ольгинскую сельскую библиотеку | В 4 квартале 2021 г. | Бонь Т.Ф.92304 |  | Приобрели гардеробное оборудование (вешалку для одежды) в Ольгинскую сельскую библиотеку. |
| 2 | Расширение перечня услуг, предоставляемых населению, поиск дополнительных форм работы с потребителями услуг | Внедрение в библиотеках МКУ «БС НГП» новых форм работы с пользователями в удаленном и дистанционном режиме | В течение 2021 г. | Чусова О.В.92304Акимова Л.А.92952Малышева Т.Ю.99941 |  | Создание онлайн-викторины, онлайн-кроссвордов с помощью сервиса Learningapps.org. |
| 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» |
| 1 | Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, в т.ч.:- входные группы пандусами (подъемными платформами); | В связи с расположением библиотек в многоквартирных домах, прилегающая территория отсутствует. |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; | Организовать выделенные места для стоянки автотранспортных средств инвалидов на прилегающей к учреждениям культуры МКУ «БС НГП» территории в соответствии с ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» ст. 15 п. 8 (ред. от 18.07.2019) | В течение 2021 г. | Бонь Т.Ф.92304 | По договоренности | Нет технической возможности |
| 1. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»
 |
| 1 | Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности пользователей услуг библиотек МКУ «БС НГП» | Проведение с сотрудниками бесед по этикету,правилам поведения на работе,доброжелательности и вежливости к посетителямучреждения | В течение 2021 года | Бонь Т.Ф.929304Чусова О.В.92304Акимова Л.А.92952Малышева Т.Ю.99941 |  | Проводились мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности пользователей.Результат: отсутствие конфликтныхситуаций и обоснованныхжалоб. |
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 1 | Повысить общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеками МКУ «БС НГП» до 97% (по результатам мониторинга удовлетворенности в 2020 г. - 96,1% ) | Проведение мониторинга (анкетирования) степени удовлетворённости пользователей качеством предоставления услуг библиотеками МКУ «БС НГП» | В течение 2021 года | Чусова О.В.92304Акимова Л.А.92952Малышева Т.Ю.99941 |  | - |

Начальник МКУ «Библиотечная система Новомихайловского
городского поселения Туапсинского района» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.Ф. Бонь

Ответственный за составление:

Главный библиограф МКУ «БС НГП» Акимова Т.М.,
телефон 92952