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

**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) | Приме чание | | 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 на  официальных сайтах уполномоченного  федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти  субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций  культуры 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 год  Наполнение сайта МКУ «БС НГП» актуальной информацией | Январь-февраль 2022 года  В 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 о  библиотеках МКУ «БС НГП»,  информационная  открытость | В течение 2021 г. | | Бонь Т.Ф.  92304  Чусова О.В.  92304  Акимова Л.А.  92952  Малышева 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 о  библиотеках МКУ «БС НГП»,  информационная  открытость | | В течение 2021 г. | Бонь Т.Ф.  92304 | |  | | Размещение информации о  библиотеках 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.  92304  Акимова Л.А.  92952  Малышева 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 посетителям  учреждения | В течение 2021 года | | Бонь Т.Ф.  929304  Чусова О.В.  92304  Акимова Л.А.  92952  Малышева Т.Ю.  99941 |  | | Проводились мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности пользователей.  Результат: отсутствие конфликтных  ситуаций и обоснованных  жалоб. | |
| 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.  92304  Акимова Л.А.  92952  Малышева 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