**БУРА «Национальная библиотека имени М. В. Чевалкова»**

**Материалы заседания Общественного совета**

 **по оценке качества работы БУ РА «Национальная библиотека имени М. В. Чевалкова»**

**14 июня 2022 года.**

**Горно-Алтайск, 2022**

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Повестка заседания общественного совета | стр. 3 |
| 2 | План работы Общественного совета на 2023 год | стр. 4 |
| 3 | План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова» | стр. 5 |
| 4 | Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2021 г.  | стр. 7 |
| 5 | Итоги проведения анкетирования Национальной библиотеки имени М.В. Чевалкова | стр. 15 |
| 6 | Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети Интернет за 2021 год. | стр. 17 |
| 7 | Решение | стр. 17 |

**Повестка**

заседания Общественного совета по оценке качества работы

БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»

14 июня 2022 года

11.00

Место проведения:

Актовый зал НБ РА

(пр-т Коммунистический, 32)

Участники заседания:

Алушкина Марина Мереевна – заместитель директора по библиотечной работе;

**Сагиланова Жанерке Асетовна – секретарь** Общественного Совета НБ РА;

Антюфьева Екатерина Сергеевна – член РОО «Библиотечное общество Республики Алтай»;

Члены Общественного Совета:

Кормина Татьяна Григорьевна – председатель Общественного Совета НБ РА;

Чувашова Тамара Николаевна – психолог Алтайского республиканского отделения общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд»;

Тодошева Людмила Макаровна – член правления РОО «Женщины Алтая – Алтайдын Эпшилери»;

Филиппова [Елена Александровна](https://www.rusprofile.ru/person/filippova-ea-041101270466) - председатель региональной общественной организации «Центр дополнительного обучения и подготовки граждан «Ратибор» Республики Алтай;

Повестка заседания:

1. Организационные вопросы;
2. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки БУ РА «Национальная библиотека им. М.В. Чевалкова»;
3. Итоги проведения анкетирования Национальной библиотеки имени М.В. Чевалкова;

4. Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2021 г.;

5. План работы Общественного совета на 2023 год.

**План работы Общественного совета**

**БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» на 2023 г.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Мероприятия | Сроки | Ответственные |
| 1. | Проведение заседаний Общественного совета | не реже одного раза в год | Кормина Т.Г. |
| 2. | Выявление общественного мнения о качестве работы учреждения:* анкетирование пользователей и персонала;
* изучение рейтинга учреждения на сайте [WWW.bus.2ov.ru](http://www.bus.gov.ru/)
 | один раз в год | члены совета |
| 3. | Предоставление информации о деятельности Общественного совета и результатах оценки качества работы учреждения и рейтинга его деятельности в СМИ и на официальный сайт библиотеки | один раз в год | члены совета |
| 4. | Участие в подготовке и проведении мероприятий библиотеки (по отдельному плану) | постоянно | члены совета |

**План по устранению недостатков,**

**выявленных в 2021 году в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**

**в БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова»**

**(название организации)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственный исполнитель** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков**  | **фактический срок реализации** |
| Обеспечить пополнение и актуализации информации на официальном сайте на постоянной основе | Работа по наполнению сайта актуальной информацией ведется на постоянной основе.  | Постоянно | Сектор развития и по связям с общественностью | Работа по наполнению официального сайта актуальной информацией ведется на постоянной основе в соответствии с планом и анонсом ежемесячных мероприятий.  | Постоянно |
| Вести системную работу по привлечению активных пользователей сайта | Адрес сайта постоянно публикуется на полиграфической событийной продукции, в социальных сетях и сторонних ресурсах партнеров.  | Постоянно  | Сектор развития и по связям с общественностью  | Адрес сайта постоянно публикуется на полиграфической событийной продукции, в социальных сетях и сторонних ресурсах партнеров. | Постоянно  |
| На сайт отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | Ведется работа по созданию указанного раздела. | Март 2022 г. | Заместитель директора по информационным технологиям | Ведется работа по созданию раздела «Часто задаваемые вопросы» | Март 2022 г. |
| Организовать точку общественного питания | Работа по организации буфета запланирована и будет исполнена при финансировании. | 2023-2024 гг. | Начальник хозяйственного отдела | Работа по организации буфета запланирована и будет исполнена при финансировании. | 2023-2024 гг. |
| Организация точки продажи питьевой воды | На втором этаже установлен кулер с питьевой водой. | постоянно | Начальник хозяйственного отдела | На втором этаже установлен кулер с питьевой водой. | Постоянно |
| Необходимо антискользящее покрытие на первом этаже | Работа запланирована и будет исполнена при финансировании. | 2023-2024 гг. |  |  |  |
| Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных граждан | Работа намечена и будет исполнена при финансировании.  | 2022-2023 гг. | Директор | Входная лестница оборудована пандусом. Установлена кнопка вызова. Имеются тактильные дорожки на лестницах, приобретен гусеничный подъемник.Оборудован тифлоцентр. | Постоянно |
| Обеспечить охват персонала повышением квалификации  | Работа по повышению квалификации сотрудников ведется систематически на постоянной основе.  | Постоянно | Начальник общего отдела | Работа по повышению квалификации сотрудников ведется систематически на постоянной основе. | Постоянно |
| Рассмотреть возможность внедрения новых современных форм культурно-досуговой работы с читателями | Постоянно внедряются новые формы работы с читателями (Библиоквесты, БиблиоIQ, литературный пикник, клубная деятельность, музыкальный салон, цифровой проект «Узнай про наш Алтай» и т.д.) | Постоянно | Заведующие отделов | Работа по внедрению новых форм культурно-досуговой работы с читателями ведется на постоянной основе. | Постоянно |

 **Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры 2021 г.**

Независимая оценка проводилась, в отношении качества условий получения услуг, оказываемых в учреждении: БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова».

Период проведения исследования: июль-октябрь 2021 года.

**В рамках данной независимой оценки было проведено:** анкетирование **150 респондентов –** получателей услуг организации - для выявления позиций, мнения потребителей о качестве предоставляемых услуг.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг в **БУ РА «Национальная библиотека имени М.В.Чевалкова»**.

1. **«Открытость и доступность информации об организации».**

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации**»** проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, анализа стендов и сайта организации и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Интернет-сайты учреждения должны служить площадкой для вовлечения получателей услуг в процесс наблюдения за деятельностью, происходящей в сфере культуры, позволяют наладить взаимодействие с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации организации и качестве предоставляемых услуг.

Итоговая оценка информированности достигает значения – 90,3% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

***Таблица 1***

| **№**  | **Наименование показателя** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Max, балл** | **Кол-во баллов набранных учреждением** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации** | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения*,* установленным нормативными правовыми актами:на информационных стендах в помещении организации (учреждения);на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)**Показатель 1.1** | **100** | **79,6** |
| Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:телефона;электронной почты;электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздела «Часто задаваемые вопросы»;технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).**Показатель 1.2** | **100** | **100** |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**Показатель 1.3** | **100** | **91,4** |
| Итого по 1 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **90,3** |

**Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации.**

Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации и на сайте, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами составляет 90,3 %.

**2. Уровень комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

Оценки, полученные учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. кол-во баллов - 100)

***Таблица 2***

| **№**  | **Наименование критерия** | **Наименование показателя** |  **Max, балл** | **Кол-во баллов набранных учреждением** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг Показатель 2.1 | 1100 | 100 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)Показатель 2.2 | 1100 | 92,7 |
| Итого по 2 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | 96,3 |
| 3 | **Доступность услуг для инвалидов**  | Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов **Показатель 3.1** | 1100 | 60 |
| Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими **Показатель 3.2** | 1100 | 60 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) **Показатель 3.3** | 7100 | 75,8 |
| Итого по 3 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **65,3** |
| 4 | **Доброжелатель-ность, вежливость, работников организации**  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель4.1** | 1100 | 97,3 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель4.2** | 1100 | 99,3 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель4.3** | 1100 | 93,5 |
| Итого по 4 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **96,7** |
| 5 | **Удовлетворен-ность условиями оказания услуг**  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 5.1** | 1100 | 98,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Показатель 5.2** | 1100 | 95,3 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Показатель 5.3** |  | 98 |
| Итого по 5 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **97,3** |

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг, уровнем оказания услуг.

**Итоговые оценки, полученные учреждением:**

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 445,9баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям, характеризующим качество услуг организации на 89,2%.

**Выводы по критериям и рекомендации**

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (90,3%). С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации, организовать работу сайта учреждения, способствовать привлечению активных пользователей, повышению информационной доступности организации для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 96,3% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» оценка составила 65,3%, необходимо продолжить работу по повышению указанного показателя. Актуализировать паспорт доступности, предусмотреть соответствующие мероприятия по обеспечению доступной среды в плане развития учреждения.

По мнению 96,7% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией составляет 97,3%.

Таким образом, при выявленном уровне удовлетворенности получателей услуг, руководителю организации необходимо:

Продолжить информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся деятельности организации;

Продолжить информирование получателей услуг о состоянии и развитии материально - технической базы организации, дополнительных услугах и сервисах.

**Рекомендации по повышению качества работы**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

**I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели**

1. Продолжить работу официального сайта организации и обеспечить пополнение и актуализацию информации на сайте на постоянной основе.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

3. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Общая информация об организации культуры**  |  |  |
| 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
 |  | (отсутствуют сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей |
| 1. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
 | **Х** | (отсутствуют свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах |
| 1. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
 |  |  |
| 1. Режим, график работы организации культуры
 |  |  |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** |  |  |
| 1. Виды предоставляемых услуг организацией культуры
 |  |  |
| 1. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
 | **Х** |  |
| 1. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
 | **Х** | **+** |
| 1. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
 |  |  |
| 1. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **III. Информация о независимой оценке качества**  |  |  |
| 1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
 |  |  |
| **Всего**  | **9 из 10** | **9 из 13** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

Примечание:

На сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Предложения респондентов: (стиль и орфография сохранены) |  |  |  |
|  |
| Необходим кулер с питьевой водой |  |
| Необходимо антискользящее покрытие на первом этаже |
| Необходим буфет |  |
| Необходимы ноутбуки в читальных залах |  |
| На регулярной основе проводить библионочи. |  |

**Итоги проведения анкетирования Национальной библиотеки Республики Алтай имени М.В. Чевалкова**

В 2021 году проведено анкетирование 60 посетителей библиотеки.

Вышеуказанное анкетирование читателей показало следующие результаты эффективности деятельности библиотеки:

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 36
 | * Нет (переход к вопросу 3) - 24
 |

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 44
 | * Нет - 1, б/отв. - 15
 |

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 29
 | * Нет (переход к вопросу 5) – 30, б/от. - 1
 |

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 38
 | * Нет – 1, б/отв. -21
 |

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации и прочие условия)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да-52
 | * Нет- 7, б/отв. -1
 |

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да – 3
 | * Нет (переход к вопросу 8) - 27
 |

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 3
 | * Нет -0
 |

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассы, прочие работники)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 59
 | * Нет - 0, б/отв. -1
 |

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 59
 | * Нет- 0, б/отв. -1
 |

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 17
 | * Нет (переход к вопросу 12) - 43
 |

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 25
 | * Нет – 23, б/отв. - 12
 |

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 59
 | * Нет – 0, б/отв.-1
 |

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 54
 | * Нет -5, б/отв. -1
 |

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

|  |  |
| --- | --- |
| * Да - 59
 | * Нет - 1
 |

 При анализе данных опроса выявлено, что читатели библиотеки чаще всего давали позитивные оценки деятельности учреждения. Большинство читатели удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, так же удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников в организации. 59 человек готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (в процентном соотношении удовлетворенность пользователей работой библиотеки составила 99%).

Однако некоторые анкетируемые отметили, что в библиотеке недостаточно компьютеров для пользователей с выходом в интернет. Фонды читальных залов недостаточно пополняются новыми книгами, новинками и периодическими изданиями.

По результатам рассмотрения данного предложения Совет пришел к выводу о том, что в отделе информационных ресурсов и центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке оборудовано 10 мест для читателей с компьютером и с выходом в интернет. Кроме того, в центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке читатели могут воспользоваться ноутбуками (6 штук) и в Центре чтения 1 ноутбук. Число указанных мест является достаточным.

Кроме того, был рассмотрен вопрос о недостаточности новых книг в фонде библиотеки. За отчетный год на комплектование фондов было израсходовано **257925,25**. По сравнению с 2020 г. финансирование уменьшилось. Всего за год на бюджетные средства приобретено 545 экз. (включая 202 экз. – покупка в декабре 2020 г.).

**Справка о деятельности БУ РА «Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова» в сети Интернет за 2021 год.**

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции в Республике Алтай с 23 марта 2020 года все мероприятия проводимых НБ РА переведены в онлайн-режим. Но в 2021 году были сняты часть ограничении, что благоприятно сказалось на очном формате работе библиотеки.

**1. Работа с сайтом**

В 2020 году для удобства удаленных пользователей библиотеки был разработан новый сайт.

За 2021 год отредактировано и выставлено 344 информационных материала, предоставленных отделами библиотеки, с общим количеством просмотров 66 527.

**2. Работа в социальных сетях**

**Вконтакте** размещено 361 записей с общим охватом просмотров 77 260. Количество участников группы увеличилось на 214.

**Одноклассники** размещено 230 записи с общим охватом просмотров 94 369. Количество участников группы увеличилось на 60.

Размещено на информационный портал **Культура.РФ** 23 афиши о событиях.

 Основные участники, состоящие в социальных сетях нашей библиотеки - женщины, от 21 до 24 лет. На втором месте - женщины, от 45 лет.

Просмотры социальных сетей (охват с устройств) – 15.49 % - c компьютера, 90 % - с мобильных устройств. Инстаграм - 90% с мобильных устройств.

Таким образом, произведенный анализ показал актуальность представительства библиотеки в социальных сетях, а именно Одноклассниках, ВКонтакте, так как молодая аудитория предпочитает быстрое вхождение в сеть и быстрый поиск информации, пользуясь смартфонами. Анализируя данные можно сделать вывод, что в 2021 году, благодаря частичному снятию ограничений на проведение массовых мероприятий, проводились мероприятия как в очном формате, так и в заочном. Смешанная форма проведения мероприятий позволяет проводить все запланированные мероприятия, не смотря на ограничения, связанные с эпидемиологической ситуацией.

Также в 2021 году была проведена работа по привлечению пользователей путем проведения передач на радио, которые рассказывают о деятельности библиотеки, данное обстоятельство благоприятно сказывается на продвижении библиотечного продукта и привлечении новых пользователей.

**Решили:**

1) План работы за 2021 год признать исполненным; одобрить план работы Общественного совета на 2023 год.

2) Отметить высокое качество работы НБ РА в условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции.

3) Ознакомлены с Отчетом по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в 2021 г. НБ РА.

4) Советом рассмотрено:

* предложение о недостаточном количестве компьютеров для читателей. По данному предложению сделан следующий вывод. В отделе информационных ресурсов и центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке оборудовано 10 мест для читателей с компьютером и с выходом в интернет. Кроме того, в центре правовой информации и доступа к президентской библиотеке читатели могут воспользоваться ноутбуками (6 штук). В Центре чтения для пользования читателям есть один ноутбук. Число указанных мест является достаточным;
* на втором этаже установлен кулер с питьевой водой;
* с 2012 года Национальная библиотека имени М.В. Чевалкова учувствует в проведении всероссийская акция «Библионочь». В связи со сложившейся неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в 2020 и 2021 г.г. указанная акция проводилась в онлайн формате;
* необходимость антискользящего покрытия на первом этаже библиотеки запланирована и будет исполнена при финансировании в 2023-2024 гг. Кроме того, на первом этаже размещены предупреждающие таблички о скользком напольном покрытии.