

**Отчет**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система г. Орска»**  
**(МАУК «ЦБС г. Орска»)**  
**За 4 квартал 2020 года**

| 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 (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия <sup>2</sup>     |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>                                                                      |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: нет раздела «Часто задаваемые вопросы» | Создание раздела «Часто задаваемые вопросы»                                                                                           | I квартал 2020 г.                    | заведующая отделом Коченкова Т.В., главный библиотекарь Безнуртова А.В.      | Выполнено<br>Рубрика «Вопросы и ответы»                 | II квартал 2020 г.          |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| —                                                                                                                                                                                           | —                                                                                                                                     | —                                    | —                                                                            | —                                                       | —                           |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| —                                                                                                                                                                                           | —                                                                                                                                     | —                                    | —                                                                            | —                                                       | —                           |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</b>                                                                   |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| —                                                                                                                                                                                           | —                                                                                                                                     | —                                    | —                                                                            | —                                                       | —                           |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                         |                             |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:<br>- проведение косметических ремонтов;<br>- увеличение объемов                                    | Мониторинг удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении (доля получателей, удовлетворенных качеством услуг)                  | постоянно                            | Заместитель директора Марченко В.Г., руководители структурных подразделений  | 87,3 %                                                  | IV квартал 2020 г.          |
|                                                                                                                                                                                             | Проведение совещаний с                                                                                                                | ежеквартально                        | Директор                                                                     | Выполнено                                               | IV квартал 2020 г.          |

|                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                             |                          |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>комплектования фондов (периодической литературы, газет и журналов; художественной литературы, книг об истории г. Орска);</p> <p>- приобретение оборудования (компьютеры для читателей, цветной ксерокс).</p> | <p>работниками учреждения по вопросам повышения качества обслуживания пользователей</p>                                     |                          | <p>Карижская В.Л.<br/>Руководители структурных подразделений</p>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |
|                                                                                                                                                                                                                 | <p>Издание для пользователей буклетов, закладок с актуальной информацией о деятельности библиотек</p>                       | <p>I квартал 2020 г.</p> | <p>Заместитель директора<br/>Марченко В.Г.,<br/>руководители структурных подразделений</p> | <p>Выполнено<br/>Буклеты «Добро пожаловать в библиотеку полиглота!», «Приходи в библиотеку!», «Здесь сердцу каждому тепло», «Библиотека: инструкция по применению», «Из века в век переходя», «Мы приглашаем Вас в библиотеку», закладки о деятельности клубов «Детский клуб любителей чтения «Юный книголюб», «Клуб «Золотая осень», серия закладок с цитатами писателей и информацией о библиотеке.</p> | <p>I квартал 2020 г.</p>  |
|                                                                                                                                                                                                                 | <p>Проведение мероприятий, направленных на улучшение материально-технической базы</p>                                       | <p>2020 г.</p>           | <p>Директор<br/>Карижская В.Л.,<br/>заместитель директора<br/>Андреева И.П.</p>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>2020 г.</p>            |
|                                                                                                                                                                                                                 | <p>Проведение мероприятий, направленных на привлечение внебюджетных средств на комплектование фонда МАУК «ЦБС г. Орска»</p> | <p>2020 г.</p>           | <p>Руководители структурных подразделений</p>                                              | <p>Комплектование на средства гранта Благотворительного Фонда Владимира Потанина (конкурс «Общее дело» благотворительной программы «Эффективная филантропия» ).<br/>Комплектование в электронной среде (интернет-проект LiveLib.ru)</p>                                                                                                                                                                   | <p>IV квартал 2020 г.</p> |

Директор «МАУК «ЦБС г. Орска»  
12.01.2021



В.Л. Карижская