

Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг государственными публичными библиотеками города Москвы, прошедшими в 2016 году независимую оценку качества оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	Предложение по улучшению качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
11	ГБУК г. Москвы "Централизованная библиотечная система Центрального административного округа"	1. Обеспечивать постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждением, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты, а также раздела "Независимая оценка качества" (где в том числе опубликовать результаты независимой оценки в 2016 году).	1.1. Своевременная актуализация информации об услугах, оказываемых организацией культуры; 1.2. Изменение интерфейса сайта, добавления новых разделов, отражающих деятельность учреждения.	в течение года	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		2. Анализ стоимости дополнительных услуг.	2.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		3. В информационных материалах более полно и подробно указывать особенности месторасположения учреждения (расстояния до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личным транспортом).	3.1. При публикации информационных материалов подробно указывать месторасположения учреждений	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		4. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.	4.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		5. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	5.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		6. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности	6.1. Работа с персоналом: обучение, тренинги, разбор возникающих и предполагаемых ситуаций	в течение года	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		7. Обеспечить размещение информации на сайте в части пунктов: 1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), 2. режим, график работы; 3. контактные телефоны, адреса электронной почты, 4. раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.	7.1. Проанализировать имеющуюся информацию на сайте, обеспечить размещение на сайте недостающей	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"
		8. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.	8.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"

Генеральный директор ГБУК г. Москвы "ЦБС ЦАО"  М.В. Левитова



