

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

Наименование учреждения	Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг учреждениями культуры	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮЗАО"	1. Обеспечить 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 раздел "Независимая оценка качества"	1.1. Провести проверку размещенной на сайте информации	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
		1.2. Актуализировать информацию в связи с изменением численности и адресного перечня подразделений ЦБС	конец II квартала 2017 г.	Мачитидзе Д.А.
		1.3. Обновить перечни услуг, оказываемых в подразделениях ЦБС	III квартал 2017 г.	Мачитидзе Д.А.
	2. Сократить время ожидания предоставления услуг	2.1. Провести практическое занятие для специалистов библиотек по оперативному предоставлению информации, запрашиваемой через сервис сайта "Отправьте нам сообщение"	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
	3. Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих мероприятиях, внести корректировку в информационно-рекламную деятельность	3.1. Провести анализ средств, ресурсов, форм информационной работы по продвижению библиотечных услуг и мероприятий	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
		3.2. Разработать рекомендации для специалистов библиотек по ведению эффективной информационно-рекламной деятельности	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
		3.3. Регулярно публиковать на официальном сайте ЦБС, в социальных сетях, размещать на стендах в библиотеках и за их пределами анонсы/афиши мероприятий и информацию о действующих и новых услугах и формах работы	Постоянно	Белоколенко М.В.
		3.4. Ввести в оформление (шаблон) афиш, анонсов и др. информационных материалов более подробные сведения о местоположении библиотек (расстояние до остановок общественного транспорта, места парковки и т.д.)	конец II квартала 2017 г.	Трофимов Е.А.
	4. Повысить доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	4.1. Разработать рекомендации и провести семинар для сотрудников библиотек по клиенториентированности, бесконфликтному общению с читателями и посетителями	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
		4.2. Включить в перечень вопросов для аттестации библиотечных специалистов позиции, касающиеся обеспечения клиенториентированности, бесконфликтного общения с читателями и посетителями	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
	5. Повысить комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения	5.1. Проработать вопрос организации общих кафедр библиотечного обслуживания	конец II квартала 2017 г.	Белоколенко М.В.
		5.2. Продолжить внедрение технологий автоматизированной книговыдачи	Постоянно	Мачитидзе Д.А.
	6. Повысить удовлетворенность качеством оказания услуг	6.1. Разработать рекомендации и провести семинар для сотрудников библиотек по повышению качества оказания библиотечно-информационных, культурно-просветительских и досуговых услуг	III квартал 2017 г.	Белоколенко М.В.
	7. Анализ стоимости дополнительных услуг	7.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг	конец II квартала 2017 г.	Гунина Е.А.
	8. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы	8.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения	Постоянно	Белоколенко М.В.
	9. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом	9.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	Мачитидзе Д.А.
	10. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении	10.1. Своевременное размещение информации о новых изданиях	Постоянно по мере поступления новых изданий	Белоколенко М.В.