


УТВЕРЖДАЮ  
 Директор Государственного бюджетного учреждения культуры города  
 Москвы "Централизованная библиотечная система "Новомосковская"



А.С.Смирнов

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2017 г.

**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
19	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"	1. Размещение на сайте учреждения виртуальной экскурсии	1.1. Размещение на сайте учреждения виртуальной экскурсии	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
		2. В информационных материалах полно и подробно указывать особенности месторасположения (расстояния до остановок общественного транспорта, его расписание, а также наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)	2.1. Размещение на сайте учреждения информации об особенностях месторасположения библиотек (остановки общественного транспорта, наличие и доступность мест для парковки личного транспорта)	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
		3. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников учреждения по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения	3.1. Проведение обучающих семинаров для сотрудников библиотек по клиентоориентированности	III квартал 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
			3.2. Проведение аттестации сотрудников учреждения с учетом оценки развития навыков бесконфликтного общения	III квартал 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
		4. Анализ стоимости дополнительных услуг.	4.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
		5. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.	5.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
		6. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	6.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"
7. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.	7.1. Своевременное размещение информации о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий	ГБУК г. Москвы "ЦБС "Новомосковская"		

Заместитель директора



О.В. Данченко