



Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"

марта 2017 г.

Наименование учреждения	Предложение по улучшению качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"	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. Поручение о поддержании в актуальном состоянии информации об учреждении на постоянной основе.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"
	2. Обеспечить в максимально сжатые сроки направление ответов гражданам на обращения, поступившие на Интернет-страницу "Обратная связь". Назначить ответственных лиц за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения	2.1. Разработать и разместить на сайте раздел "Обратная связь". Определить ответственного лица за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения - руководителя Отдела автоматизации.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"
	3. Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организации культуры и расширить использование инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) учреждения и оповещение населения обо всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих.	3.1. Подготовка предложений по дополнительной информационно-рекламной работе сотрудникам библиотеки, разработка предложений по мероприятиям направленным на увеличение узнаваемости библиотеки, оповещение населения об услугах учреждения. Поручение руководителю КМО проанализировать форму и методы информационных анонсов по мероприятиям библиотеки в социальных сетях, на сайте и других источниках. Подготовить дополнительные предложения об информировании населения о предстоящих мероприятиях.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"
	4. Публиковать (в том числе в социальных сетях) видеозаписи и фотоотчеты особо значимых мероприятий, театральных постановок и концертных выступлений и т.п.	4.1. Не менее 1 раза в месяц публиковать в социальных сетях и на сайте библиотеки фотоотчеты об особо значимых мероприятиях, проведенных библиотекой	Ежемесячно	ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"
	5. 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).	5.1. При публикации анонсов мероприятий (на сайте, в соцсетях, афишных порталах) указывать: "ст. м. Маяковская, 7 минут" пешком.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"

<p>6. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения.</p>	<p>6.1. Поручение руководителю КМО организовать и провести обучающийся семинар для сотрудников на тему психологических особенностей общения с клиентами в публичной библиотеке, разработать методические рекомендации (памятку) для отелов обслуживания на тему бесконфликтного общения с посетителями библиотеки. Внедрение следующей нормативной правовой документации: "Правила ведения телефонных переговоров в библиотеке", "Кодекс этики библиотекаря". Регулярное проведение рейдов "Тайный читатель/покупатель".</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"</p>
<p>7. Анализ стоимости дополнительных услуг.</p>	<p>7.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"</p>
<p>8. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.</p>	<p>8.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"</p>
<p>9. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.</p>	<p>9.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"</p>
<p>10. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.</p>	<p>10.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.</p>	<p>Постоянно по мере поступления новых изданий</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦГМБ им. М.А. Светлова"</p>