

УТВЕРЖДЕН

приказом генерального директора

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Юго-Восточного

административного округа"

от "13" *сентября* 2017 г. № 54

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
1	Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Юго-Восточного административного округа" (ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО")	1. Повышение удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	1.1. Информационное освещение деятельности учреждения. Доступность способа обратной связи. Удобство пользования официальным сайтом учреждения. Обеспечение бесплатного доступа пользователям к социально-значимым информационным ресурсам системы городских порталов Москвы: портал Государственных услуг, Правительства Москвы, Департамента культуры города Москвы	постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"
	2. Обеспечить наличие на сайте информации в части пунктов: 1. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. 2. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. 3. Дополнительные услуги.	2.1. Размещение информации об оказываемых услугах на сайте учреждения, на информационных стендах библиотек и иных информационных ресурсах.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"	

<p>предоставляемые организацией культуры.</p> <p>4. Услуги предоставляемые на платной основе.</p> <p>Стоимость услуг.</p> <p>5. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</p>				<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>
<p>3. Обеспечить комфортное пребывание в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</p>	<p>3.1. Проведение проверки существующего уровня повышения комфортности условий предоставления услуг и доступности комфортности пребывания в библиотеке: количество и качество мест для сидения, чистота помещений. Устранение выявленных недочетов. Систематический контроль качества выполнения работ.</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	
<p>4. Анализ стоимости дополнительных услуг.</p>	<p>4.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	
<p>5. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.</p>	<p>5.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога.</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	
<p>6. Провести работу с персоналом на предмет клиентоориентированности.</p>	<p>6.1. Осуществление контроля за соблюдением сотрудниками Кодекса этики российского библиотекаря.</p> <p>6.2. Профессиональное самообразование сотрудников. Организация семинаров по системе качества предоставления услуг.</p>	<p>постоянно</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	
<p>7. Обеспечить наличие на сайте информации в части пунктов: Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), график</p>	<p>7.1. Размещение на сайте ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО" полной информации о транспортных средствах с указанием номеров наземного транспорта и станций метро, с подробным описанием пешего маршрута до библиотеки</p> <p>7.2. Актualизация данных на официальном сайте учреждения</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>

	<p>работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</p>			
<p>8. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.</p>	<p>8.1. Организация выставок новых поступлений. Размещение информации о новых поступлениях на сайте ЦБС, на страницах библиотек в социальных сетях и на иных информационных ресурсах.</p> <p>8.2. Систематизация электронной работы по рассылке читателям информации о новых книгах и связанных мероприятиях</p>	<p>еженедельно</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	
		<p>постоянно</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮВАО"</p>	