

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ГБУК г. Москвы

"ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"



М.А. Привалова
универсальная
научная библиотека
им. Н.А. Некрасова

2017 г.

ПЕРЕЧЕНЬ

мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова", прошедшего в 2016 году независимую оценку качества оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	Предложение по улучшению качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"	1. 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.	1.1. Обеспечить постоянный мониторинг сроков ответов на обращения граждан, направление ответов в максимально сжатые сроки	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		2. 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).	2.1. 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).	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		3. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести проверку усвоения навыков бесконфликтного общения сотрудниками, осуществляющими коммуникацию с посетителями, по итогам обучения.	3.1. Организовать обучающие семинары для сотрудников учреждения по клиентоориентированности	III квартал 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		3. Анализ стоимости дополнительных услуг.	3.2. Провести проверку усвоения навыков бесконфликтного общения сотрудниками, осуществляющими коммуникацию с посетителями.	конец IV квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		4. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.	4.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		5. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		6. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.	6.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"
		6.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"	