

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ГБУК г. Москвы

"ЦУНБ 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 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).		
		3. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности, провести проверку усвоения навыков бесконфликтного общения сотрудниками, осуществляющими коммуникацию с посетителями.	3.1. Организовать обучающие семинары для сотрудников учреждения по клиентоориентированности	III квартал 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.	3.2. Провести проверку усвоения навыков бесконфликтного общения сотрудниками, осуществляющими коммуникацию с посетителями.		
		5. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	4.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.	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. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения. 6.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога		
		6.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий	ГБУК г. Москвы "ЦУНБ им. Н.А. Некрасова"	