

**Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГБУК города Москвы "ЦБС ВАО", прошедшими 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 "ЦБС ВАО"	1. Провести работу с персоналом на предмет клиентоориентированности.	1.1. Проведение обучающих семинаров для сотрудников по следующим темам: "Телефонный этикет", "Этикет Московского библиотекаря".	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"
		2. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	2.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"
		3. Обеспечить размещение информации на сайте в части пунктов: 1. наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. 2. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. 3. Дата и время размещения информации на сайте. 4. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	3.1. Проанализировать имеющуюся информацию на сайте, обеспечить размещение на сайте недостающей	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"
		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 ВАО"
		5. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	5.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"
		6. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.	6.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.	Постоянно	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"
		7. Обеспечить размещение информации на сайте в части пунктов: 1. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), 2. режим, график работы; 3. контактные телефоны, адреса электронной почты, 4. раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.	7.1. Проанализировать имеющуюся информацию на сайте, обеспечить размещение на сайте недостающей	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"
		8. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.	8.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий	ГБУК г. Москвы "ЦБС ВАО"

Генеральный директор  Н.А. Пилигина