

Утверждено приказом ГБУК  
г. Москвы "ЦГДБ им.  
А.П.Гайдара"  
от 23 марта 2017 г. №9

**Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГБУК г. Москвы "ЦГДБ им. А.П. Гайдара" по итогам проведенной независимой оценки на 2017 год**

Предложение по улучшению качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения
1. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения	1.1 Обучающие семинары для сотрудников библиотеки по улучшению работы с пользователями библиотеки.	1 раз в квартал
2. Рассмотреть возможность размещения онлайн-консультанта на сайте организации.	2.1 Анкетирование пользователей о необходимости онлайн-консультанта на официальном сайте библиотеки. 2.2 В случае необходимости внедрения онлайн-консультирования внести в должностные обязанности главных библиографов пункта о работе в онлайн-консультировании 2.3 Поручить программисту разработать и установить программу онлайн-консультирования	конец II квартала 2017 г.
3. Анализ стоимости дополнительных услуг.	3.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.	конец II квартала 2017 г.
4. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.	4.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.	Постоянно
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.
6. 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.	6.1. Проанализировать имеющуюся информацию на сайте, обеспечить размещение на сайте недостающей	конец II квартала 2017 г.
7. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.	7.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий