

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ**  
**Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы**  
**"Центральная Городская Деловая Библиотека"**

**ПРИКАЗ**

23.03.2017

№ 18

**Об утверждении Перечня мероприятий по улучшению качества оказания  
услуг ГБУК г. Москвы "ЦГДБ"**

В соответствии с поручением Государственного казенного учреждения культуры города Москвы "Московская дирекция по развитию культурных центров" от 23.03.2017 г. № Д-02-07-11/17, **приказываю:**

1. Утвердить Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Центральная Городская Деловая Библиотека"
2. Разместить на официальном сайте ГБУК г. Москвы "ЦГДБ"
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А.Забелина

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
4		<p>1. Рассмотреть вопрос оценки стоимости дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)</p> <p>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)</p> <p>3. Обеспечить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</p>	<p>1.1. Все услуги в библиотеке предоставляются бесплатно, а именно: ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу.</p> <p>2.1. Размещение на официальном сайте учреждения карты-схемы расположения библиотеки.</p> <p>2.2. С сентября 2016 года на всех видах общественного транспорта по направлению к ГБУК г. Москвы "ЦПДБ", в обе стороны, объявляется остановка с названием библиотеки</p> <p>3.1.1. Проводить консультации для пользователей по использованию электронных сервисов ГБУК г. Москвы "ЦПДБ", в том числе с помощью мобильных устройств.</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p> <p>конец II квартала 2017 г.</p> <p>На постоянной основе</p> <p>На постоянной основе</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p>
3	<p>ГБУК г. Москвы "Центральная городская Деловая Библиотека"</p>	<p>4. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности, провести аттестацию сотрудников осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения.</p> <p>5. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.</p> <p>6. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом</p> <p>7. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.</p> <p>8. Повысить уровень комфортности пребывания в учреждении</p>	<p>4.1. Провести обучающий семинар для сотрудников по клиентоориентированности</p> <p>5.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.</p> <p>6.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога</p> <p>7.1. Своевременное размещение информации о новых изданиях.</p> <p>8.1. Провести анализ помещений на предмет уровня комфортности пребывания в учреждении. По результатам анализа принять меры по устранению выявленных недостатков.</p>	<p>конец II квартала 2017 г.</p> <p>Постоянно</p> <p>конец II квартала 2017 г.</p> <p>Постоянно по мере поступления новых изданий</p> <p>конец II квартала 2017 г.</p>	<p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p> <p>ГБУК г. Москвы "ЦПДБ"</p>