

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 | Предложения Общественного (экспертного) совета по библиотечно-информационному обслуживанию населения города Москвы | Мероприятия (поручения) | Срок исполнения | Ответственный |
|-------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" | 1. Заполнить информацию на сайте www.bus.gov.ru в части пункта "информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год". | Размещение информации о контрольных мероприятиях и их результатах за 2016 год. | исполнено | ГБУ г. Москвы "ИНКОЦентр" |
| 2 | | Обеспечивать постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждений, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте Библиотеки. | в течение года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 3 | | | Размещение на официальном сайте учреждения информации об официальных мероприятиях, визитах и рабочих поездках руководителя учреждения. | Раздел на сайте появится в случае появления контента для данного раздела. Он будет оперативно создан. | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 4 | | Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг. | Размещение на официальном сайте Плана мероприятий по улучшению качества услуг на 2017 год | 1 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 5 | | 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. | Подготовка локального акта о назначении ответственных лиц за оперативное реагирование на обращения граждан в рубрике "Улучшение качества услуг" и чате Jvosite "Задайте вопрос" на сайте bogolublib.ru. | 1 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 6 | | | Бронирование книг из электронного каталога на сайте Библиотеки | 1 октября 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 7 | | Провести анализ используемых форм и методов информирования населения о предстоящих выставках, акциях, музейных и культурно-массовых мероприятиях. По итогам анализа внести корректировки в информационно-рекламную деятельность организациии культуры и расширить использование инструментов, направленных на увеличение известности (узнаваемости) учреждения и оповещение населения об всем спектре предоставляемых услуг, в том числе сопутствующих. | смс-информирование о сроках возврата книг | в течение года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 8 | | | Разместить рубрику "Новые поступления" на главной странице сайта Библиотеки | 15 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |

| | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 9 | | Подготовка и размещение презентаций по выставкам новых поступлений и тематическим выставкам на сайте Библиотеки и в соцсетях. | 1 раз в месяц | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 10 | 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). | Подготовка информационных листовок и рекламных листовок о месторасположении Библиотеки и навигации по ней | 20 апреля 2017, 1 октября 2017 | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 11 | Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения. | Проведение аттестации сотрудников Отдела обслуживания пользователей | 25-26 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 12 | | Разработка методички по обслуживанию пользователей | 10 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 13 | | Обучающие семинары по коммуникации с посетителями | 28 марта 2017 года, 26 октября 2017 года, 28 ноября 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |

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 | Предложения Общественного (экспертного) совета по библиотечно-информационному обслуживанию населения города Москвы | Мероприятия (поручения) | Срок исполнения | Ответственный |
|-------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 1 | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" | 1. Заполнить информацию на сайте www.bus.gov.ru в части пункта "информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год". | Размещение информации о контрольных мероприятиях и их результатах за 2016 год. | исполнено | ГБУ г. Москвы "ИНКОЦентр" |
| 2 | | Обеспечивать постоянную доступность и актуальность размещенной информации на официальном сайте организации об учредителе, структуре, учредительных документах, наличии перечня услуг, предоставляемых учреждений, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты | Актуализация информации, размещенной на официальном сайте Библиотеки. | в течение года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 3 | | | Размещение на официальном сайте учреждения информации об официальных мероприятиях, визитах и рабочих поездках руководителя учреждения. | Раздел на сайте появится в случае появления контента для данного раздела. | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 4 | | Разработать, утвердить и опубликовать на официальном сайте план мероприятий учреждения по улучшению качества оказания услуг. | Размещение на официальном сайте Плана мероприятий по улучшению качества услуг на 2017 год | 1 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 5 | | 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. | Подготовка локального акта о назначении ответственных лиц за оперативное реагирование на обращения граждан в рубрике "Улучшение качества услуг" и чате Jvosite "Задайте вопрос" на сайте bogolublib.ru . | 1 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| | | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым учреждением посетителям (в т.ч. с помощью мобильных устройств) | Бронирование книг из электронного каталога на сайте Библиотеки | 1 октября 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 10 | | Транспортная и пешая доступность организации культуры | Подготовка информационных листовок и рекламных листов о месторасположении Библиотеки и навигации по ней | 2 квартал, 4 квартал 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |

| | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | Бронирование книг из электронного каталога на сайте Библиотеки | 1 октября 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| | | смс-информирование о сроках возврата книг | Исполнено | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| | Простота/удобство Электронного каталога | Размещение электронного каталога на сайте Библиотеки в новой АИБС "Орас Global" | Исполнено | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 11 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Проведение аттестации сотрудников Отдела обслуживания пользователей | 25-26 апреля 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 12 | | Разработка методички по обслуживанию пользователей | 2 квартал 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| 13 | | Обучающие семинары по коммуникации с посетителями | 28 марта 2017 года, 26 октября 2017 года, 28 ноября 2017 года | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| | Наличие информации о новых поступлениях | Разместить рубрику "Новые поступления" на главной странице сайта Библиотеки | Исполнено | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |
| | | Подготовка и размещение презентаций по выставкам новых поступлений и тематическим выставкам на сайте Библиотеки и в соцсетях. | 1 раз в месяц | ГБУК г. Москвы "Библиотека искусств им. А.П. Боголюбова" |