



УТВЕРЖДАЮ
 Директор ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
 В.П.ВИКУЛОВА
 03 20 17 г.

Перечень мероприятий по улучшению качества оказания услуг ГБУК г.Москвы "Дом Гоголя" по результатам независимой оценки 2016 г.

№ п/п	Наименование учреждения	Предложение по улучшению качества оказания услуг	Мероприятия (поручения)	Срок исполнения	Ответственный
8	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"	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. Назначить сотрудника, ответственного за ведение учета обращений граждан и направление ответов на эти обращения. Установить срок направления ответов на обращения граждан.	начало I квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		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).	2.1. Включить в информационные материалы сведения о расстоянии до остановок общественного транспорта, а также о доступности мест парковки личного автотранспорта	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		3. Организовать проведение обучающих семинаров для сотрудников организации по клиентоориентированности; провести аттестацию сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, на предмет развития навыков бесконфликтного общения	3.1. Проработать вопрос о возможности организации обучающих семинаров и тренингов по клиентоориентированности на базе ЦУНБ им. Н.А. Некрасова в рамках методических мероприятий для специалистов публичных библиотек Москвы.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		4. Анализ стоимости дополнительных услуг.	4.1. Провести мониторинг востребованности и перерасчет стоимости предоставляемых платных услуг.	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		5. Обеспечить информирование граждан о работе учреждений, а также обо всех изменениях в графике работы.	5.1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы учреждения.	Постоянно	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		6. Предоставить более детальную информацию о работе с электронным каталогом.	6.1. Подготовить и разместить на сайте руководство по использованию электронного каталога	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		7. Провести работу с персоналом на предмет клиентоориентированности.	7.1. Провести совещание с сотрудниками по клиентоориентированности	конец II квартала 2017 г.	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"
		7. Обеспечить наличие актуальной информации о новых изданиях на сайте и в помещениях библиотеки при их поступлении.	4.1. Своевременно размещать информацию о новых изданиях.	Постоянно по мере поступления новых изданий	ГБУК г. Москвы "Дом Гоголя"