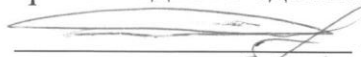


УТВЕРЖДАЮ
Заместитель генерального директора
по вопросам
библиотечной деятельности
Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Объединение культурных центров
Северо-Западного административного округа"
 Е.В. Смирнова
"20" января 2023 г.

ПЕРЕЧЕНЬ

Мероприятий по улучшению качества оказания услуг обособленными структурными подразделениями
ГБУК г. Москвы "ОКЦ СЗАО", прошедшими в 2022 году независимую оценку качества оказания услуг.

Оценочные вопросы (оценка/максимальное значение)	Мероприятия по улучшению качества	Сроки реализации	Ответственный от ГБУК г. Москвы "ОКЦ СЗАО"	Примечания
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. <p style="text-align: right;">(7.20/8)</p>	Регулярная, не реже 1 раза в месяц, актуализация информации на информационных стендах	В течении года	Руководители ОСП	

<p>Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в организации . (9.20/10)</p>	<p>1.Оснащение всех ОСП кулерами и питьевой водой. 2.Обеспечить доступность санитарно-гигиенических помещений. 3.Создание комфортных зон с кондиционерами.</p>	<p>1. 1кв 2023г. 2. Постоянно. 3. 2кв 2023г</p>	<p>ОХО Руководители ОСП ОХО</p>	
<p>Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. (4.02/6)</p>	<p>1.Информирование на входных группах организации о возможности обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ. 2. Информирование на информационных ресурсах о мероприятиях с возможностью участия инвалидов и лиц с ОВЗ. 3.Навигация для слабовидящих лиц.</p>	<p>1. 2 кв 2023 2. Постоянно. По мере размещения информации 3. 2кв 2023</p>	<p>ОХО Отдел ____ ОХО</p>	
<p>Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями. (7.92/8)</p>	<p>1.Регулярная работа с сотрудниками на предмет клиентоориентированности. 2.Организация многоуровневой системы повышения квалификации в формате семинарских занятий, методических дней, тренингов по</p>	<p>1. Постоянно. 2.Проведение ежеквартально методических дней, повышение квалификации в соответствии с</p>	<p>Руководители ОСП Профильные заместители генерального директора</p>	

	этическим и культурным аспектам с использованием коммуникативных навыков общения с посетителями.	нормативами профстандарта		
Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. (7.92/8)	1.Регулярная работа с сотрудниками на предмет клиентоориентированности. 2.Организация многоуровневой системы повышения квалификации в формате семинарских занятий, методических дней, тренингов по этическим и культурным аспектам с использованием коммуникативных навыков общения с посетителями.	1. Постоянно. 2.Проведение ежеквартально методических дней, повышение квалификации в соответствии с нормативами профстандарта	Руководители ОСП Профильные заместители генерального директора	
Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми происходило взаимодействие в дистанционном формате. (3.88/4)	1.Регулярная работа с сотрудниками на предмет клиентоориентированности. 2.Организация многоуровневой системы повышения квалификации в формате семинарских занятий, методических дней, тренингов по этическим и культурным аспектам с использованием	1. Постоянно. 2.Проведение ежеквартально методических дней, повышение квалификации в соответствии с нормативами профстандарта.	Руководители ОСП Профильные заместители генерального директора	

	коммуникативных навыков общения с посетителями.			
Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым. (5.94/6)	Работа по созданию положительного имиджа организации путем популяризации лучших практик и освящения деятельности организации в открытых источниках.	Регулярно, по мере поступления информации.	Отдел _____	
Удовлетворенность условиями предоставления услуг: график работы, навигация, инфоматы и прочее. (3.96/4)	1. При подготовке информационных материалов подробно информировать о графике работы организации, 2. своевременно информировать потребителей услуг об изменении графика работы.	По мере размещения информации	Отдел _____	
Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации. (9.90/10)	Неукоснительное исполнение утвержденного плана мероприятий.	Постоянно		