

План мероприятий по улучшению качества работы Государственного бюджетного учреждения культуры г. Москвы "Центральная городская молодежная библиотека им. М.А. Светлова"

№№	Критерий оценки	Наименование недостатка	Наименование мероприятия	Плановый срок реализации мероприятия	ФИО ответственного	Должность ответственного	Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации мероприятия
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Комфортность	Пожелания: - наличие и доступ к питьевой воде, - удобство читательских мест	Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и доступность питьевой воды, повысить удобство читательских мест	01.10.2020	Агафонова Валентина Олеговна	директор	В условиях сложной эпидемиологической обстановки в 2020 году и введенных ограничений на работу учреждений, подведомственных Департаменту культуры города Москвы, установка кулера представлялась целесообразной. Доступ к питьевой воде для посетителей в период работы учреждения в 2020 году был обеспечен размещением в помещениях библиотеки бутылированной воды и пластиковых стаканчиков. Для повышения удобства читательских мест в отделах Абонемент и Медиациентр была произведена перестановка: в Абонементах были выделены зоны для чтения и работы, в Медиациентре создано больше индивидуальных мест для работы со своими устройствами.	30.10.2020
2	Доступность для инвалидов	Пожелания: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Улучшить условия доступности организации для инвалидов, обеспечив дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	01.10.2020	Агафонова Валентина Олеговна	директор	В отделах библиотеки имеется навигация по помещениям, которая помогает посетителям ориентироваться в пространстве. До конца 2020 года планируется установка надписей, дублирующих навигацию, рельефно-точечным шрифтом Брайля. Также доступность библиотеки для людей с инвалидностью обеспечивается персоналом, который в 2019 году прошел инструктаж по взаимодействию с людьми с инвалидностью. Программа инструктажа была разработана на основе методических рекомендаций Департамента труда и социальной защиты города Москвы "Методические материалы по организации оказания услуг инвалидам со стойкими нарушениями здоровья при посещении объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры города Москвы". В рамках инструктажа исполнительный директор благотворительной компании "Лыжи Мечты" Жаворонкова Елена Михайловна провела мастер-класс по коммуникации с людьми с инвалидностью. Также сотрудники отделов обслуживания приняли участие в тренинге "Люди In" по взаимодействию с людьми с инвалидностью.	30.12.2020
3	Доброжелательность	В результате анкетирования не все получатели услуг оценили по максимуму доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Повысить уровень доброжелательности, вежливости персонала организации при первичном контакте и в процессе оказания услуг	01.10.2020	Агафонова Валентина Олеговна	директор	В марте 2020 года заместитель директора К.В. Чукалина прошла обучение в ГБУК г. Москвы "Центральная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова" по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации "Коммуникация с читателями: стандарты обслуживания и работа с различными аудиториями" в объеме 40 академических часов. По итогу обучения была проведена работа по внедрению части изученных инструментов и методик, организованы методические совещания с сотрудниками отделов обслуживания по вопросам взаимодействия с посетителями. 22 июля 2020 года для сотрудников была организована лекция-дискуссия в ZOOM "Деловой этикет: инструмент в работе сотрудника современной библиотеки" с экспертом по деловому этикету Альбиной Холговой. Обсуждались темы основных правил делового этикета, развития навыков коммуникации с посетителями, поведения в конфликтных ситуациях, методов работы с конфликтными посетителями.	22.07.2020
4	Удовлетворенность	Пожелания: - улучшить навигацию	Повысить удовлетворенность условиями оказания услуг, как в целом, так и их организационными моментами (улучшить навигацию)	01.10.2020	Агафонова Валентина Олеговна	директор	Во всех отделах библиотеки имеется навигация по помещениям, которая помогает посетителям ориентироваться в пространстве. С целью улучшения навигации в библиотеке были размещены новые таблички и указатели, обновлена навигация по фонду. Также на кафедрах всех отделов обслуживания были размещены раздаточные материалы со схемой прохода в отделы библиотеки, расположенные по другим адресам.	31.07.2020