Приложение

к приказу МБУ КДЦ «Кристалл»

от «27» декабря 2022 № 117 года

**Комплекс мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности посетителей МБУ КДЦ «Кристалл» качеством предоставляемых услуг на 2023 год.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование работы | Этапы работы | Сроки | Ответственные |
| **Раздел I «Мониторинг мнения жителей сельского поселения Нижнесортымский о качестве услуг, оказываемых МБУ КДЦ «Кристалл»** | | | | |
| 1 | **Контрольная точка 1**: 10 октября 2023 года – на основе изучения мнения жителей разработан план мероприятий, направленный на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждения культуры | | | |
| 1.1 | Оценить уровень удовлетворенности потребителей услуг на основе выявления  значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг учреждений  культуры | - разработка опросных листов;  -проведение опросов жителей (анкетирование, онлайн – опросы на сайтах и в социальных сетях);  - анализ спроса населения по типам предоставляемых услуг;  - обработка полученных данных. | 1 раз в полугодие | М.Г. Сараева  Г.В. Гаах  О.А. Смирнова  И.К. Мустафина  С.Г. Пиндюрин |
| 1.2 | Определить приоритетные направления деятельности учреждения культуры с  целью улучшения их работы, нацеленных на преодоление выявленных негативных  моментов, повышение качества услуг | - принятие решения о необходимых изменениях в работе МБУ КДЦ «Кристалл», направленных на повышение уровня удовлетворенности населения качеством услуг;  - разработка плана мероприятий, направленных на повышение уровня качества услуг, на основе предложений и замечаний получателей услуг. | 1 раз в полугодие | С.Г. Пиндюрин  Г.В. Гаах  И.К. Мустафина |
| **Раздел II «Повышение уровня информированности населения о работе МБУ КДЦ**  **«Кристалл»** | | | | |
| 2 | **Контрольная точка 2:** **10 октября 2023 года** – разработаны планы мероприятий по повышению уровня информированности населения о работе МБУ КДЦ  «Кристалл», обеспечена возможность прямого обращения посетителей МБУ КДЦ  «Кристалл» | | | |
| 2.1 | Разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня информированности населения о работе МБУ КДЦ  «Кристалл» | - опрос населения о существующих каналах получения информации о работе учреждения культуры;  - выявление неиспользуемых информационных ресурсов и внедрение их в работу;  - использование современного инструментария для ведения рекламной и пиар деятельности (АИС ЕПСК, веб-сайты, аккаунты в социальных сетях и онлайн-трансляции, рассылки и.т.д.) | до 25.09.2023, далее постоянно | М.Г. Сараева  Г.В. Гаах  С.Г. Пиндюрин |
| 2.2 | Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве | - активизация работы сайтов учреждений культуры;  - проведение розыгрышей, голосований, трансляций в аккаунтах в социальных сетях;  - направление информации о работе учреждения для размещения на сайте «Культура СР»;PRO-культура. | до 15.06.2023,  далее постоянно | М.Г. Сараева  Г.В. Гаах  С.Г. Пиндюрин  Г.М. Алетдинова |
| 2.3 | Проведение публичных отчётов о работе МБУ КДЦ «Кристалл» перед населением | -отчётные концерты самодеятельных коллективов за творческий сезон,  - открытые занятия для родителей. | Ежегодно в течение творческого сезона | С.Г. Пиндюрин  Руководители коллективов самодеятельного искусства |
| 2.4 | Использование рекламной продукции | - размещение баннеров, афиш в наиболее посещаемых местах поселения | постоянно | М.Г. Сараева  Л.Н. Коняева |
| 2.5 | Сотрудничество с предприятиями, организациями | - заключение соглашений о сотрудничестве;  - рассылка писем-приглашений на мероприятия;  - подготовка благодарственных писем за активное участие или поддержку творческих проектов;  - организация выездных поздравительных мероприятий, приуроченных к профессиональным и другим праздничным датам (в том числе на платной основе) | постоянно | Зам.директора А.Х. Элеманова  С.Г. Пиндюрин  Г.В. Гаах  М.Г. Сараева |
| 2.6 | Систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ | - систематическая подготовка и направление пресс-релизов и пост- релизов на сайт «Культура СР», в аккаунт «Район культурных событий», газету «Вестник». | до 15.07.2023,  далее постоянно | Г.В. Гаах  С.Г. Пиндюрин М.Г. Сараева  Г.М. Алетдинова |
| 2.7 | Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения с получателями услуг | - обеспечение наличия и эффективной работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения и в аккаунтах в социальных сетях;  - осуществление контроля за оперативностью взаимодействия с обращениями, анализ обращений. | постоянно | А.Л. Филин  М.Г. Сараева  Г.В. Гаах  С.Г. Пиндюрин |
| 2.8 | Обеспечение возможности обращения посетителей учреждений культуры к руководителю МБУ КДЦ «Кристалл» с замечаниями и предложениями о работе учреждений | - обеспечение возможности задать вопрос на официальных сайтах и в аккаунтах в социальных сетях;  - оперативное направление вопросов руководителю;  - оперативная обработка вопросов, подготовка и направление ответов;  - анализ обращений посетителей МБУ КДЦ «Кристалл». | постоянно | А.Л. Филин  М.Г. Сараева  Г.В. Гаах  О.А. Смирнова |
| **Раздел III «Основные мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг МБУ КДЦ « Кристалл»** | | | | |
| 3 | **Контрольная точка 3:** **10 октября 2023 года –** проведены основные мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждения | | | |
| 3.1 | Модернизация учреждений культуры, оснащение современным оборудованием, материалами, информационными технологиями, в том числе за счет привлечения в отрасль внебюджетных источников | - активизация участия учреждения в реализации программы «Пушкинская карта». | ежегодно | Зам. директора А.Х. Элеманова  Зав. отделами:  Г.В. Гаах  С.Г. Пиндюрин |
| 3.2 | Обеспечение равнодоступности услуг учреждения культуры для населения | - развитие гастрольной и выставочной деятельности; | ежегодно | Директор  П.В. Вергун |
| 3.3 | Достижение целевых показателей национального проекта «Культура» | - сохранение контингента самодеятельных клубных формирований;  - обеспечение возможности выездов участников клубных формирований на конкурсы, фестивали, смотры;  - внедрение новых форм работы;  - увеличение разнообразия клубных формирований. | в течение творческого сезона | С.Г. Пиндюрин  Г.В. Гаах  О.А. Смирнова |
| **Раздел IV «Анализ результатов работы, рейтинг учреждения по итогам проводимых опросов, направленных на выявление уровня удовлетворённости населения качеством услуг** | | | | |
| 4 | **Контрольная точка 4: 10 декабря 2023 года** – проведен анализ результатов анкетирования, опросов, сформирован рейтинг, актуализированы планы мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг | | | |
| 4.1 | Проведение рабочих совещаний по обсуждению результатов анкетирования, опросов. | - подготовка материалов рабочего совещания;  - подготовка протокола. | 1 раз в полугодие  до10 числа отчётного периода | Директор МБУ КДЦ «Кристалл»  П.В. Вергун , заведующие отделов КДЦ |
| 4.2 | Выработка мер, направленных на повышение коэффициента удовлетворённости населения качеством услуг МБУ КДЦ «Кристалл» | разработка/актуализация планов мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности с учетом анализа результатов анкетирования, опросов. | 30 декабря  2023 года | Г.В. Гаах  И.К. Мустафина  С.Г. Пиндюрин  А.Л. Филин |