

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

№	Наименование работы	Этапы работы	Сроки	Ответственные
Раздел I «Мониторинг мнения жителей сельского поселения Нижнесортымский о качестве услуг, оказываемых МБУ КДЦ «Кристалл»				
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.	не реже, чем 1 раз в квартал	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.	ежеквартально до 10 числа, следующего за отчётным	С.Г. Пиндюрин Г.В. Гаах И.К. Мустафина

Раздел II «Повышение уровня информированности населения о работе МБУ КДЦ «Кристалл»

2.1	Разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение уровня информированности населения о работе МБУ КДЦ «Кристалл»	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 	постоянно	Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин М.Г. Сараева
2.2	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	<ul style="list-style-type: none"> - активизация работы сайтов учреждений культуры; - проведение розыгрышей, голосований, трансляций в аккаунтах в социальных сетях; - направление информации о работе учреждения для размещения на сайте «Культура СП»; PRO-культура. 	постоянно	М.Г. Сараева Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин И.К. Мустафина
2.3	Проведение публичных отчётов о работе МБУ КДЦ «Кристалл» перед населением	<ul style="list-style-type: none"> -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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - систематическая подготовка и направление пресс-релизов и пост-релизов на сайт «Культура СР», в аккаунт «Район культурных событий», газету «Вестник». 	постоянно	Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин М.Г. Сараева
2.7	Обеспечение наличия дистанционных способов взаимодействия учреждения с получателями услуг	<ul style="list-style-type: none"> - 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	М.Г. Сараева Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин
2.8	Обеспечение возможности обращения посетителей	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечение возможности задать вопрос на официальных сайтах и в аккаунтах в 	постоянно	М.Г. Сараева Г.В. Гаах О.А. Смирнова

	учреждений культуры к руководителю МБУ КДЦ «Кристалл» с замечаниями и предложениями о работе учреждений	социальных сетях; - оперативное направление вопросов руководителю; - оперативная обработка вопросов, подготовка и направление ответов; - анализ обращений посетителей МБУ КДЦ «Кристалл».		
Раздел III «Основные мероприятия, направленные на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг МБУ КДЦ «Кристалл»				
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. отделом КДЦ Г.В. Гаах Зав. отделом НТиНК 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»

4.1	Проведение рабочих совещаний по обсуждению результатов анкетирования, опросов.	- подготовка материалов рабочего совещания; - подготовка протокола.	ежеквартально до 10 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.	25 декабря 2025 года	Г.В. Гаах И.К. Мустафина С.Г. Пиндюрин

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ НИЖНЕСОРТЫМСКИЙ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР «КРИСТАЛЛ»**

ПРИКАЗ

«14» декабря 2023 года
с.п. Нижнесортымский

№ 107

Об утверждении комплекса мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности посетителей МБУ КДЦ «Кристалл» качеством предоставляемых услуг

В целях повышения уровня удовлетворённости посетителей МБУ КДЦ «Кристалл» качеством предоставляемых услуг, исполнения пункта 2 (б) Указа Президента Российской Федерации от 21.07.2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», в соответствии с пунктом 2 статьи 44 Конституции Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить комплекс мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности посетителей МБУ КДЦ «Кристалл» качеством услуг в сфере культуры на 2024 год (приложение).
2. Ответственным лицам обеспечить выполнение комплекса мер, направленных на повышение уровня удовлетворенности посетителей МБУ КДЦ «Кристалл» качеством услуг, информацию об исполнении предоставлять ежеквартально до 10 числа следующего за отчетным периодом.
3. Разместить настоящий комплекс мер на официальном сайте учреждения.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

П.В. Вергун

С приказом ознакомлены:

« ____ » _____ 2023 года _____ А. Х. Элеманова

« ____ » _____ 2023 года _____ С.Г. Пиндюрин

« ____ » _____ 2023 года _____ Г.В. Гаах

« ____ » _____ 2023 года _____ И.К. Мустафина

« ____ » _____ 2023 года _____ М.Г. Сараева

« ____ » _____ 2023 года _____ О.А. Смирнова

« ____ » _____ 2023 года _____ Л.Н. Коняева

исп. Гаах Галина Владимировна
зав.отделом КДД
83463870908

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

№	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 2024 года – на основе изучения мнения жителей разработан план мероприятий, направленный на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг учреждений 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.	не реже, чем 1 раз в квартал	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.	ежеквартально до 10 числа, следующего за отчётным	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 2024 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»	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 	постоянно	Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин М.Г. Сараева
2.2	Формирование лояльной аудитории в цифровом пространстве	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	постоянно	М.Г. Сараева Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин И.К. Мустафина
2.3	Проведение публичных отчётов о работе МБУ КДЦ «Кристалл» перед населением	<ul style="list-style-type: none"> -отчётные концерты самодеятельных коллективов за творческий сезон, - открытые занятия для родителей. 	Ежегодно в течении 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».	постоянно	Г.В. Гаах С.Г. Пиндюрин М.Г. Сараева
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	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	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 2024 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. отделом КДД Г.В. Гаах Зав. отделом НТиНК 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,	в течение творческого сезона	С.Г. Пиндюрин Г.В. Гаах О.А. Смирнова

		<p>смотри;</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрение новых форм работы; - увеличение разнообразия клубных формирований. 		
<p>Раздел IV «Анализ результатов работы, рейтинг учреждения по итогам проводимых опросов, направленных на выявление уровня удовлетворённости населения качеством услуг»</p>				
4	<p>Контрольная точка 4: 10 декабря 2024 года – проведен анализ результатов анкетирования, опросов, сформирован рейтинг, актуализированы планы мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворённости населения качеством услуг</p>			
4.1	<p>Проведение рабочих совещаний по обсуждению результатов анкетирования, опросов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - подготовка материалов рабочего совещания; - подготовка протокола. 	<p>ежеквартально до 10 числа отчётного периода</p>	<p>Директор МБУ КДЦ «Кристалл» П.В. Вергун, заведующие отделов КДЦ</p>
4.2	<p>Выработка мер, направленных на повышение коэффициента удовлетворённости населения качеством услуг МБУ КДЦ «Кристалл»</p>	<p>разработка/актуализация планов мероприятий, направленных на повышение уровня удовлетворенности с учетом анализа результатов анкетирования, опросов.</p>	<p>25 декабря 2024 года</p>	<p>Г.В. Гаах И.К. Мустафина С.Г. Пиндюрин</p>