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	постоянно	Зам.директора А.Х. Элеманова С.Г. Пиндюрин Г.В. Гаах М.Г. Сараева

		за активное участие или поддержку творческих проектов; - организация выездных поздравительных мероприятий, приуроченных к профессиональным и другим праздничным датам (в том числе на платной основе)		
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	**<u>Контрольная точка 3:</u> 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	**<u>Контрольная точка 4</u>: 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