

Утверждено в действие

Приказом № _____ от _____

Директор МБУ ДК "ВГС"

/Стаценко Р. А./

2015г.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГАМИ МБУ ДК "ВГС"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

- 1.1. Настоящий документ регламентирует процесс оценки удовлетворённости внешних и внутренних потребителей услуг МБУ ДК "ВГС";
- 1.2. Настоящий документ определяет порядок по организации и выполнению работ по оценке удовлетворённости потребителей услуг МБУ ДК "ВГС";
- 1.3. Требования настоящего документа распространяются на все структурные подразделения МБУ ДК "ВГС".

2. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ:

В настоящем документе используются следующие термины и обозначения:

"Мониторинг удовлетворённости потребителей" – постоянное отслеживание состояния удовлетворённости потребителей услуг МБУ ДК "ВГС", соизмерение результатов мониторинга с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворённости потребителей услуг МБУ ДК "ВГС".

"Обратная связь от потребителей и др. заинтересованных сторон" – деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги.

3. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ:

получение объективных данных о качестве предоставляемых услуг МБУ ДК "ВГС".

Цель может быть достигнута посредством решения следующих задач:

- Обеспечение полноты объективных данных ;
- Повышение имиджа МБУ ДК "ВГС";
- Демонстрация (через СМИ и интернет-ресурсы) постоянного улучшения качества предоставляемых услуг и стремление предвосхитить требования и ожидания потребителей.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА:

В качестве потребителей услуг выступают взрослое и детское население городского округа город Волжский Волгоградской области, юридические лица, структуры Администрации.

Оценка удовлетворённости потребителей услуг МБУ ДК "ВГС" (мониторинг) включает следующие этапы:

1. Планирование работ;
2. Сбор информации;
3. Обработка и анализ результатов, подготовка информации;
4. Принятие управленческих решений и формирование планов, направленных на улучшение услуг МБУ ДК "ВГС".

Индикатором оценки удовлетворённости потребителей услугами МБУ ДК "ВГС" является:

- Качество предоставления услуги (проведение мероприятия, концерта, акции и т.д.);
- Удовлетворённость местом и временем предоставлением услуги (проведения мероприятия, концерта, акции и т.д.);
- Удовлетворённость стоимостью предоставления услуги.

Оценка удовлетворённости потребителей услуг МБУ ДК "ВГС" производится ежемесячно выборочно с различными категориями потребителей услуг. Контингент потребителей определяется самостоятельно МБУ ДК "ВГС".

В качестве входной документации (инструмента мониторинга) используется формы установленного образца, являющиеся неотъемлемой частью данного Положения:

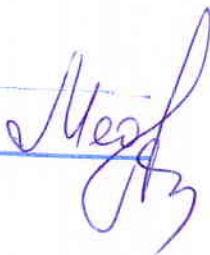
- Анкета для опроса зрителей / посетителей;
- Записи в Книге отзывов и предложений;
- Устные и письменные обращения и предложения граждан.

Результатом удовлетворённости потребителей услугами МБУ ДК "ВГС" являются Сводная таблица анкет и опросов.

Согласовано с и.о. зам директора по КМР

 /С. О. Кириллова/
" _____ 2015.

Согласовано
Юрисконсульт МБУ «ДК «ВГС»



Исполнитель:
Зав.отд. культурно-зрелищных мероприятий
А. В. Плещенко