

Утверждаю

Директор МАКДУ ДК «Авиатор»

Гукасян М.С.

20__ г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОЦЕНКЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГАМИ МАКДУ ДК «АВИАТОР»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ регламентирует процесс оценки удовлетворенности внешних и внутренних потребителей услуг МАКДУ ДК «Авиатор»;

1.2. Настоящий документ определяет порядок по организации и выполнению работ по оценке удовлетворенности потребителей услуг МАКДУ ДК «Авиатор»;

2. ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины и обозначения:
«Мониторинг удовлетворенности потребителей» - постоянное отслеживание состояния удовлетворенности потребителей услуг МАКДУ ДК «Авиатор», соизмерение результатов мониторинга с требованиями и ожиданиями, выявление изменений с целью принятия управленческих решений, т.е. непрерывная оценка удовлетворенности потребителей услуг МАКДУ ДК «Авиатор».

«Обратная связь от потребителей и других заинтересованных сторон» - деятельность по получению от потребителей информации о качестве предоставляемой услуги.

3. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ:

- получение объективных данных о качестве предоставляемых услуг МАКДУ ДК «Авиатор».

Цель может быть достигнута посредством решения следующих задач:

- обеспечение полноты объективных данных;
- повышение имиджа МАКДУ ДК «Авиатор»;

- 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 г. Улан-Удэ, юридические лица, структуры Администрации.

Оценка удовлетворенности потребителей услуг МАКДУ ДК «Авиатор» (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 МАКДУ ДК «Авиатор».

Индикатором оценки удовлетворенности потребителей услугами МАКДУ ДК «Авиатор» является:

- качество предоставления услуги (проведение мероприятия, концерта и т.д.);
- удовлетворенность местом и временем предоставлением услуги (проведения мероприятия, концерта и т.д.);
- удовлетворенность стоимостью предоставления услуги.

Оценка удовлетворенности потребителей услуг МАКДУ ДК «Авиатор» производится ежемесячно выборочно с различными категориями потребителей услуг. Контингент потребителей определяется самостоятельно МАКДУ ДК «Авиатор».

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 удовлетворенности потребителей услугами МАКДУ ДК «Авиатор» являются Сводная таблица анкет и опросов.