«УТВЕРЖДАЮ»
Художественный руководитель
Государственного казенного учреждения
культуры « Кабардино-Балкарский
государственный фольклорный
ансамбль Терских казаков»

_____Г.Б. Бочарова
«28» июля 2017г.

План мероприятий
по улучшению качества работы Государственного казенного учреждения культуры «Кабардино-Балкарский Государственный фольклорный ансамбль песни и пляски Терских казаков»

N п. л.	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	**Открытость и доступность информации об Учреждении**					
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций	Полнота, актуальность и понятность информации об Учреждении, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями	в течение отчетного периода	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч., более полное и подробное указание на особенности расположение Учреждения/	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации об организации, размещаемой на официальном сайте, в т.ч. транспортная доступность Учреждения

	культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	культуры»)				
	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Полнота, актуальность информации, размещаемой на официальном сайте (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	размещение и регулярное обновление информации об Учреждении на официальном сайте Учреждения, в т.ч.,о видах предоставляемых Учреждением услуг, о планируемых мероприятиях, о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности Учреждения, о годовой бухгалтерской отчетности	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте

	Наличие доступной и актуальной информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	С учетом мнения получателей услуг Учреждения, регулярное обновление информации о деятельности Учреждения, размещенной на территории организации	обеспечение получателей социальных услуг доступной и актуальной информацией о деятельности ГКУК « Ансамбль Терских казаков», размещенной на территории организации
2	**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**					
	Комфортность условий пребывания в ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Художественный руководитель	Организация комфортного пребывания посетителей в Учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	создание комфортных условий пребывания посетителей и предоставления услуг в Учреждении
	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения размещенных на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг, а также анализ стоимости дополнительных услуг на предмет их качества и конкурентоспособности, возможности расширения ассортимента (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	наличие информации о перечне услуг на официальном сайте Учреждения, в т.ч. услуг, предоставляемых на платной основе, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами Учреждения.	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры полной, актуальной и понятной информации о предоставляемых услугах

		показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)				
	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми ГКУК «Ансамбль Терских казаков» (в том числе с помощью мобильных устройств)	Анализ и изучение мнения получателей услуг. Осуществление актуализации сервисов на предмет удобства пользования и применения новых возможностей электронных и мобильных сервисов (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода, обновление по мере необходимости	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник .	наличие возможности беспрепятственного доступа к информации, размещаемой на официальном сайте Учреждения. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Создание онлайн- консультанта. Возможность продажи и бронирования билетов в электронном виде	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью пользования электронными сервисами официального сайта ГКУК « Ансамбль Терских казаков», а также другими (сенсорные столы, компьютеры, аудиогид)
	Удобство графика работы организации ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	размещение на официальном сайте раздела Правил внутреннего трудового распорядка о режиме работы Учреждения, информации о работе Учреждения в праздничные дни и памятные даты Учреждения	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры возможностью доступа к услугам ГКУК « Ансамбль Терских казаков»

3	**Время ожидания предоставления услуги**					
	Соблюдение режима работы организацией ГКУК «Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	в течение отчетного периода	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	Незамедлительное размещение на официальном сайте информации, в случае изменения режима работы ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры с удобным графиком работы ГКУК «Ансамбль Терских казаков»
4	**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**					
	Доброжелательность и вежливость персонала в ГКУК «Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)		Работники ГКУК «Ансамбль Терских казаков»	Наличие доброжелательного, вежливого и компетентного отношения персонала Учреждения к посетителю	Обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры доброжелательным, вежливым и компетентным отношением персонала ГКУК «Ансамбль Терских казаков» к посетителю, проведение регулярного внутреннего контроля качества работы персонала Учреждения
	Компетентность персонала ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями		Художественный руководитель, Инспектор по кадрам	Наличие квалифицированного персонала ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры компетентного персонала на основании мероприятий, направленных на повышение качественного состава персонала путем повышения

		культуры»)				квалификации работников
5	**Удовлетворенность качеством оказания услуг**					
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз в квартал	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	осуществление мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования посетителей ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	участие в оценке качества предоставления услуг методом анкетирования посетителей на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества предоставления услуг Учреждения
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением ГКУК « ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	один раз в квартал	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	осуществление оценки материально-технического обеспечения Учреждения в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке материально-технического обеспечения Учреждения методом анкетирования посетителей на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля материально-технического обеспечения

						Учреждения
	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» в сети "Интернет"	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Один раз в квартал	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	осуществление оценки качества и полноты информации о деятельности Учреждения, размещенной на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков»в сети "Интернет в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке качества и полноты информации о деятельности Учреждения методом анкетирования посетителей на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов ГКУК « Ансамбль Терских казаков»	Анализ и изучение мнения получателей услуг (Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)	Один раз в квартал	Ответственный За сайт учреждения Инженер-электроник	осуществление оценки качества и содержания полиграфических материалов ГКУК « Ансамбль Терских казаков», в рамках мониторинга оценки удовлетворённости потребителей качеством и доступностью услуг методом анкетирования	участие в оценке качества и содержания полиграфических материалов Учреждения методом анкетирования посетителей на официальном сайте ГКУК « Ансамбль Терских казаков» (не менее 50 человек), удовлетворенность качеством оказания услуг посетителям не менее 98%, проведение регулярного внутреннего контроля качества и полноты информации о деятельности Учреждения