

ПРОТОКОЛ №3
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры
при Министерстве культуры Республики Татарстан

г. Казань

Министерство культуры
Республики Татарстан

28.08.2017
17.00

Присутствовали: члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Татарстан

Приглашенные (по согласованию): Г.А.Шарипова, Д.Р.Галиакберова, Г.Х.Иксанова.

СЛУШАЛИ: Р.Г.Сафиуллина об итогах независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями культуры Республики Татарстан в 2017 году.

РЕШИЛИ: 1. Утвердить рейтинг учреждений культуры на основе итогов независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями культуры Республики Татарстан. (Приложение 1).

2. Утвердить Рекомендации Общественного совета по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. (Приложение 2).

3. Направить утвержденные Рекомендации в Министерство культуры Республики Татарстан для совместной работы.

4. Изменить в Перечне дополнительных критериев формулировку пункта 2.1. «Обеспечение безопасности». Изложить его в следующей редакции: «Удостовериться в наличии: 1.1.разрешительных документов соответствующих ведомств, подтверждающих пожарную безопасность организации; 1.2. аптечки с комплектом необходимых медикаментов и средств оказания первой медицинской помощи; 1.3. приказа по организации с указанием лица, ответственного за технику безопасности».

5. В связи с тем, что от организации-оператора не поступило исчерпывающей информации по Бугульминскому драматическому театру, Общественный Совет не может указать рейтинг и выдать полный пакет рекомендаций в адрес данной организации. Предлагаем организации-оператору ускорить представление полного пакета информации по данному учреждению в соответствии с Техническим заданием Министерства культуры РТ.

Председатель Общественного совета по
проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры при
Министерстве культуры Республики Татарстан


Р.Г.Сафиуллина

Рейтинг качества работы учреждений культуры за 2017 год

№	Наименование учреждения	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)	% качества
1.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный татарский драматический театр»	180	162	90
2.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный театр кукол»	180	158	88
3.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Бугульминский государственный русский драматический театр имени А.Баталова»	180	???	???
4.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Нижекамский государственный татарский драматический театр им.Т.Миннуллина»	180	149	83
5.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский государственный татарский театр юного зрителя им.Г.Кариева»	180	170	94

6.	Государственное бюджетное учреждение «Национальный музей РТ»	180	176	98
7.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский государственный цирк»	180	162	90
8.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан <u>Ансамбль песни и танца «Агидель»</u>	180	160	89
9.	Государственное бюджетное учреждение «Татаркино»	180	166	92
10.	Государственное бюджетное учреждение «Дом дружбы народов Татарстана»	180	173	96

**Перечень предложений,
направленных на улучшение качества услуг в учреждениях
культуры Республики Татарстан**

№	Наименование учреждения	Предложение
1.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный татарский драматический театр»	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации.</p> <p>2. Принять меры по оснащению организации пандусами и созданию других условий по доступной среде для людей с ограниченными возможностями.</p> <p>3. Рассмотреть возможность создания условий для приобретения гражданами электронных билетов на спектакли.</p> <p>4. Рекомендовать расширение ассортимента полиграфических материалов в информационной работе со зрителями.</p> <p>5. Рекомендовать наличие средств оказания первой медицинской помощи.</p>
2.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный театр кукол»	<p>1. Принять меры по усовершенствованию сайта, ограничить количество гиперссылок, разместить блок «обратной связи» непосредственно на главной информационной платформе. По возможности, расширить использование на сайте иллюстративного материала, фото- видео.</p> <p>2. Принять меры по оснащению организации пандусами и созданию других условий по доступной среде для людей с ограниченными возможностями.</p> <p>3. Рассмотреть возможность создания условий для приобретения гражданами электронных билетов на спектакли.</p>

		<p>4. Рассмотреть возможность организации перевода спектаклей на татарский язык.</p> <p>5. Рекомендовать наличие средств оказания первой медицинской помощи.</p>
3.	<p>Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Бугульминский государственный русский драматический театр имени А.Баталова»</p>	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации.</p> <p>2. Устранить имеющую место на сайте ошибку при определении языка размещенной на сайте информации.</p>
4.	<p>Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Нижнекамский татарский государственный драматический театр им. Т. Миннуллина»</p>	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации, график работы, информацию о руководстве театра.</p> <p>2. Обеспечить обязательное и своевременное размещение на сайте информации о планируемых спектаклях, мероприятиях, анонсы событий.</p> <p>3. Обеспечить поисковую кнопку на сайте организации.</p> <p>4. Рекомендовать улучшить оперативное управление сайтом, не допускающего частых сбоев, а также - своевременное и максимально полное информационное обеспечение и обновление сайта. Вовремя удалять с сайта устаревший материал, способный ввести пользователя в заблуждение.</p> <p>5. Рассмотреть возможность установки мест для сидения (стульев, диванчиков, скамеек и т.п.) в помещении театра вне зрительного зала.</p> <p>6. Рекомендовать увеличение ассортимента сувенирной продукции в киоске театра.</p>

		<p>7. Исключить факты задержки начала представлений без крайне уважительных причин.</p> <p>8. Улучшить качество перевода спектаклей.</p> <p>9. Содействовать обеспечению владения татарским языком персонала театра, работающего в непосредственном контакте со зрителем.</p> <p>10. Рекомендовать наличие средств оказания первой медицинской помощи.</p>
5.	<p>Государственное бюджетное учреждение «Казанский татарский государственный театр юного зрителя имени Г. Кариева»</p>	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации, график работы кассы.</p> <p>2. Срочно удалить с сайта устаревший материал и не допускать в дальнейшем наличия такового в новостном разделе сайта. Своевременно обновлять на сайте репертуарный план и афишу о предстоящих спектаклях и событиях.</p> <p>3. Уточнить контактные данные и информацию по адресу театра, исключить расхождение указанного адреса с картой на сайте.</p> <p>4. Принять меры по созданию условий по доступной среде для людей с ограниченными возможностями.</p> <p>5. Рассмотреть возможность расширения проходов в зрительном зале.</p> <p>6. Исключить факты задержки начала представлений либо переноса спектаклей без крайне уважительных причин.</p> <p>7. Содействовать обеспечению владения татарским языком персонала театра, работающего в непосредственном контакте со зрителем.</p>

		<p>8. Рекомендовать наличие средств оказания первой медицинской помощи.</p> <p>9. Своевременно реагировать на обращения граждан.</p>
6.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Национальный Музей Республики Татарстан»	<p>1. Рассмотреть возможности по созданию условий по доступной среде для людей с ограниченными возможностями.</p> <p>2. Совместно с Министерством культуры РТ и Мэрией Казани рассмотреть возможность приближения маршрута общественного транспорта к зданию Национального музея РТ.</p> <p>3. Рекомендовать наличие средств оказания первой медицинской помощи.</p>
7.	Государственное бюджетное учреждение «Казанский государственный цирк»	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации.</p> <p>2. Откорректировать дизайн сайта с целью повышения степени читаемости текстов. Учитывая профиль учреждения, увеличить на сайте размещение фото и видео-материалов.</p> <p>3. Рассмотреть возможность проведения капитального ремонта здания с увеличением вместимости гардероба, обновления системы отопления, а также – охлаждения и очищения воздуха в холлах и зрительном зале цирка.</p> <p>4. Рассмотреть возможности по созданию условий по доступной среде для людей с ограниченными возможностями.</p> <p>5. Изучить обоснованность стоимости дополнительных услуг.</p> <p>6. Улучшение кадровой политики, своевременного обновления кадров, обеспечение владения ими двух государственных языков.</p>

8.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан <u>Ансамбль песни и танца «Агидель»</u>	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации.</p> <p>2. Не допускать наличия на сайте организации устаревшей информации, своевременно обновлять ее, вовремя размещать информацию о предстоящих событиях организации.</p> <p>3. Рассмотреть возможность увеличения количества афиш, другой полиграфической продукции о коллективе и его выступлениях.</p> <p>4. Рассмотреть возможность увеличения количества дополнительных услуг и размещения информации о них на сайте.</p>
9.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Татаркино»	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации.</p> <p>2. Рассмотреть возможности по созданию условий по доступной среде для людей с ограниченными возможностями. В том числе, рассмотреть возможность реконструкции санузла кинотеатра «Мир».</p> <p>3. Рекомендовать наличие в кинотеатре средств оказания первой медицинской помощи.</p>
10.	Государственное бюджетное учреждение «Дом дружбы народов Татарстана»	<p>1. Разместить на сайте учредительные документы организации.</p> <p>2. Рассмотреть возможность увеличения площади приема верхней одежды в гардеробе.</p> <p>3. Учитывая постоянный большой поток посетителей разного возраста (от малышей до ветеранов), рекомендовать наличие средств оказания первой медицинской помощи.</p>
11.	Государственное бюджетное учреждение «Татарский академический государственный театр	<p>1. Рассмотреть возможности по созданию в театре условий доступной среды для людей с ограниченными возможностями.</p>

	оперы и балета имени Мусы Джалиля»	
12.	Министерство культуры РТ	<p>1.Рекомендовать Министерству культуры РТ строго контролировать выполнение организацией-оператором технического задания как по качеству выполняемых работ, полноте анализа в соответствии с рекомендациями и Показателями общих критериев оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ №2542 от 22.11.2016г., так и по срокам представления в Общественный Совет и в Министерство культуры РТ материала по результатам работы организации-оператора. Отступление от этих позиций затрудняет работу Общественного Совета по качественной и своевременной разработке Рекомендаций по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры республики.</p> <p>2.Учитывая резкое сокращение выставочных площадей - в связи с закрытием на длительный срок для осуществления капитального ремонта Галереи современного искусства при Музее ИЗО РТ и ряда других выставочных площадок - изучить возможности расширения выставочных площадей в Казани и по республике для организации персональных и коллективных художественных выставок как татарстанских художников, фотографов, дизайнеров и т.п., так и российских и зарубежных авторов.</p> <p>2.Рекомендовать Министерству культуры РТ составление республиканского Реестра выставочных залов и художественных галерей Татарстана, независимо от форм собственности, с последующим размещением их контактных данных как на сайте министерства культуры РТ, так и в социальных сетях с целью сделать данную информацию максимально доступной для творческих союзов и художников республики.</p>

	<p>3. Совместно с Министерством труда, занятости и социальной защиты РТ, с учетом все возрастающей роли информационных технологий для читателей республиканских библиотек, удобства в навигации сайта и своевременного его наполнения, а также имея ввиду постепенное расширение доступа читателей к оцифрованным фондам, рассмотреть возможность включения в штатное расписание республиканских библиотек отдельной единицы оператора сайта.</p> <p>4. Совместно с Министерством труда, занятости и социальной защиты РТ рассмотреть возможность внесения следующего изменения в штатном расписании учреждений культуры, имеющих единицу программиста - учитывая степень значимости специалиста данного профиля для организации грамотной работы с учетом современных информационных технологий, вывести эту единицу из группы «хозяйственно-эксплуатационной службы» и перевести ее в группу «основных специалистов».</p> <p>5. Направить повторное ходатайство в ГИБДД РТ и ГИБДД г.Казани с требованием установить перед входом в Республиканскую детскую библиотеку дорожный знак, либо принятия в ближайшее время любых других мер, обеспечивающих безопасность детей и родителей, посещающих библиотеку.</p>
--	---