

**ПРОТОКОЛ №4**  
**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества**  
**оказания услуг организациями культуры**  
**при Министерстве культуры Республики Татарстан**

г. Казань  
Министерство культуры  
Республики Татарстан

20.09.2017  
17.00

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

Приглашенные (по согласованию): Э.Р.Камалова, Г.А.Шарипова, , Г.Х.Иксанова.

СЛУШАЛИ: Р.Г.Сафиуллин об итогах независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями культуры Республики Татарстан в 2017 году. Учитывая, полученную от организации-оператора информацию по Бугульминскому государственному русскому драматическому театру им.А.Баталова, Общественный Совет, в соответствии с утвержденным на 2017 год перечнем организаций, имеет возможность в настоящее время обсудить и утвердить полный итоговый пакет по рейтингам и перечню рекомендаций Общественного Совета по итогам анализа независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями культуры республики.

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.

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

№ п/п	Наименование учреждения	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг			Показатели, характеризующие дополнительные критерии оценки качества оказания услуг			Общие показатели		
		Значение показа- теля	Результаты (итоговое значение показателя)	% качества	Значение показателя	Результаты (итоговое значение показателя)	% качества	Значение показа- теля	Результаты (итоговое значение показателя)	% каче- ства
1.	Государственное бюджетное учреждение «Национальный музей РТ»	160	158	99%	20	18	90%	180	176	98%
2.	Государственное бюджетное учреждение «Дом дружбы народов Татарстана»	160	156	98%	20	17	85%	180	173	96%
3.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Бугульминский государственный русский драматический театр имени А.Баталова	160	156	98%	20	15	75%	180	171	95%
4.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский	160	155	97%	20	15	75%	180	170	94%

	государственный татарский театр юного зрителя им.Г.Кариева»									
5.	Государственное бюджетное учреждение «Татаркино»	160	152	95%	20	14	70%	180	166	92%
6.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский государственный цирк»	160	146	91%	20	16	80%	180	162	90%
7.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан Ансамбль песни и танца «Агидель»	160	143	89%	20	17	85%	180	160	89%
8.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный театр кукол»	160	145	91%	20	13	65%	180	158	88%
9.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный татарский драматический театр»	160	142	89%	20	17	85%	180	159	88%

10.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Нижекамский государственный татарский драматический театр им.Т.Миннуллина»	160	134	-	84%	20	15	75%	180	149	83%
-----	---	-----	-----	---	-----	----	----	-----	-----	-----	-----

**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, график работы.</p> <p>2. Устранить имеющую место на сайте ошибку при определении языка размещенной на сайте информации.</p> <p>3. Обеспечить четкую работу по бронированию электронных билетов.</p> <p>4. Рассмотреть возможность перевода спектаклей на татарский язык.</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 информацию 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,</p>

		<p>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>



		6. Улучшение кадровой политики, своевременного обновления кадров, обеспечение владения ими двух государственных языков.
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 оперы и балета имени Мусы Джалиля»	1.Рассмотреть возможности по созданию в театре условий доступной среды для людей с ограниченными возможностями.
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</p>

данную информацию максимально доступной для творческих союзов и художников республики.

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.

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».

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.