

ПРОТОКОЛ №1
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры
Республики Татарстан

г. Казань
Министерство культуры
Республики Татарстан

25.01.2017
17.00

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

Приглашенные (по согласованию): Д.Р.Галиакберова, Герасимова М.Ю.

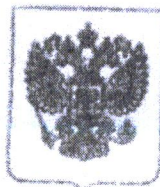
СЛУШАЛИ: Р.Г.Сафиуллина, Д.Р.Галиакберову, М.Ю.Герасимову, Ф.Ш.Хасьянову, Т.М.Бердникову.

РЕШИЛИ:

1. Принять в работу перечень общих критериев оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 (Приложение 1).
2. Утвердить Дополнительный перечень критериев независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры (Приложение 2).
3. Утвердить Перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества услуг в 2017 году (Приложение 3).

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

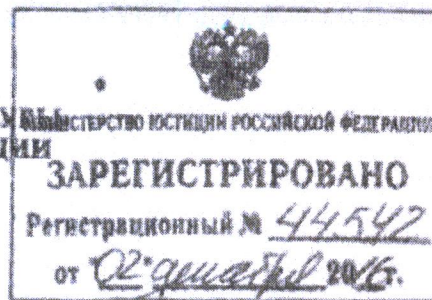
Р.Г.Сафиуллина



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва



№ 2542

22 ноября 2016.

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3172; 2001, № 1, ст. 2; № 53, ст. 5030; 2002, № 52, ст. 5132; 2003, № 52, ст. 5038; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; № 45, ст. 4627; 2007, № 1, ст. 21; 2008, № 30, ст. 3616; 2009, № 52 ст. 6411; 2010, № 19, ст. 2291; 2013, № 17, ст. 2030; № 27, ст. 3477; № 40, ст. 5035; 2014, № 19, ст. 2307; № 30, ст. 4217; № 30, ст. 4257; № 49, ст. 6928; 2015, № 48, ст. 6723) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2015 г., регистрационный № 39444).
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2017 г.

13.01.2017

4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Российской Федерации С.Г.Обрывалина.

Врио Министра



В.В.Аристархов

Приложение
к приказу Министерства культуры
Российской Федерации
от «26» ноября 2016 г. № 2542

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)			
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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 № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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 № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

**Дополнительные критерии к установленным общим критериям
независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Факт. кол-во баллов
1	Открытость и доступность информации об организации культуры – 10 баллов				
1.1	Наличие двуязычия в работе по информированию населения об оказываемых услугах, а также – английского (при необходимости): Сайт учреждения - 2 балла Афиши, буклеты и пригласительные билеты - 2 балла Брошюры, др.издания, диски – 2 балла Владение персонала, сотрудников русским и татарским языками - 2 балла Обеспечение перевода спектаклей, выставок, экскурсий - 2 балла	от 0 до 10 баллов:	все организации культуры	Официальный сайт организации культуры, изучение мнения получателей услуг	-
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения – 10 баллов				
2.1	Обеспечение безопасности: Охрана - 2 балла пожарная безопасность - 2 балла техника безопасности - 2 балла медицинское сопровождение – 2 балла др.средства защиты – 2 балла	от 0 до 10 баллов	все организации культуры	Изучение состояния учреждения с выездом на место, изучение мнения получателей услуг	
	Итого: максимум по баллам	20			

Перечень республиканских учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества услуг в 2017 году

№	Наименование учреждения
1.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный татарский драматический театр»
2.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Нижекамский государственный татарский драматический театр имени Т.А.Миннуллина»
3.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Бугульминский государственный русский драматический театр имени А.В.Баталова»
4.	Государственное бюджетное учреждение «Казанский татарский государственный театр юного зрителя имени Габдуллы Кариева»
5.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Государственный ансамбль песни и танца «Агидель»
6.	Государственное бюджетное учреждение «Дом Дружбы народов Татарстана»
7.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Казанский государственный цирк»
8.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Национальный музей Республики Татарстан»
9.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан "Татаркино"
10.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Набережночелнинский государственный театр кукол»

Перечень республиканских учреждений культуры, в отношении которых независимая оценка качества оказания услуг в 2017 году проводиться не будет

№ п/п	Наименование организации
1.	Государственное бюджетное учреждение «Центр культурного наследия Татарстана»
2.	Государственное бюджетное учреждение «Центр развития народных художественных промыслов и ремесел Республики Татарстан»
3.	Государственное бюджетное учреждение «Республиканский центр развития традиционной культуры»
4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Республиканский методический центр по учебным заведениям культуры и искусства»
5.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Детский центр «Экият»
6.	Государственное бюджетное учреждение Республики Татарстан «Редакция «Книга Памяти»
7.	Государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный ансамбль песни и танца Республики Татарстан»
8.	Государственное бюджетное учреждение культуры Республики Татарстан «Государственный фольклорный ансамбль кряшен «Бермянчек»
9.	Государственное бюджетное учреждение «Молодежный центр «Салават»
10.	Государственное автономное учреждение культуры Республики Татарстан «Государственный симфонический оркестр Республики Татарстан»
11.	Государственное бюджетное учреждение Республики Татарстан «Театр танца «Мгновение»