



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА ТЫВА РЕСПУБЛИКАНЫН КУЛЬТУРА ЯАМЫЗЫ

ПРИКАЗ

«20» ноября 2017 г.

№ 815/1

«О реализации предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Тыва»

В рамках реализации Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (с изменениями и дополнениями) от 21.07.2014 № 256-ФЗ, выводов и предложений Общественного совета (протокол № 4 от 13.11.2017),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять для организации дальнейшей работы прилагаемые предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Тыва (далее – организации культуры).

2. Утвердить План мероприятий на 2018 г. по улучшению качества предоставления услуг республиканских учреждений культуры по итогам проведения независимой оценки качества предоставления услуг в 2017 г. (приложение).

3. Отделу профессионального искусства (Хертек С.С.):

3.1. разместить прилагаемые результаты независимой оценки качества, утвержденные протоколом Общественного совета от 13.11.2017 № 4 (далее – результаты независимой оценки качества), на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.bus.gov.ru и <http://tuvaculture.ru/> до 1 декабря 2017 года;

3.2. направить результаты независимой оценки качества главам муниципальных районов и городских округов для рассмотрения и принятия управленческих решений, направленных на совершенствование деятельности организаций культуры, стимулирование руководителей, показавших высокие результаты независимой оценки качества.

4. Отделам профессионального искусства (Хертек С.С.) и народного творчества (Куулар А.Н.) до 30 декабря 2017 года:

4.1. рассмотреть прилагаемые результаты независимой оценки качества и внести предложения с учетом рекомендаций Общественного совета:

- по совершенствованию деятельности организаций культуры и улучшению качества предоставления услуг;

- по поощрению руководителей подведомственных организаций культуры за высокие результаты независимой оценки качества.

4.2. согласовать планы подведомственных организаций культуры по повышению качества оказания услуг до 30 декабря 2017 года;

4.3. осуществлять контроль за реализацией планов по повышению качества оказания подведомственных организаций культуры;

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра культуры Республики Тыва В.С. Чигжита.

Министр



А. К. Тамдын

Приложение 1
к приказу Министерства культуры
Республики Тыва
№ 815/1 от «20» ноября 2017 г.

План мероприятий на 2018 г. по улучшению качества предоставления услуг республиканских учреждений культуры по итогам проведения независимой оценки качества предоставления услуг в 2017 г.

	Выявленные недостатки, рекомендации	Наименование мероприятия по улучшению качества предоставления услуг	Сроки	Ответственные исполнители
	По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.	Несоответствие официальных сайтов, подведомственных Минкультуры Республики Тыва, установленным требованиям	Приведение официальных сайтов в соответствие приказам Минкультуры России № 277 от 20.05.2017 г., № 2542 от 22 ноября 2016 г.	В течение года	учреждения культуры, подведомственные Минкультуры Республики Тыва
2.		Размещение нормативно-правовых актов учреждения, Плана работы на год, Планы и программы курсов повышения квалификации, семинаров, мастер-классов и др.	В течение года	учреждения культуры, подведомственные Минкультуры Республики Тыва
3.		Размещение информации о проводимых мероприятиях посредством озвучивания Плана мероприятий с помощью автоинформатора (создание звукового блока на сайте)	В течение года	Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих
4.		Размещение результатов опроса населения в 2017 г. на официальных сайтах учреждений	1 квартал	учреждения культуры, подведомственные Минкультуры Республики Тыва
5.		Перезапуск нового официального сайта Тувинского национального оркестра в соответствии установленным требованиям	1 квартал	Тувинский национальный оркестр
6.		Оптимизация официального сайта	1 квартал	Тувинский государственный театр

		учреждения для пользователей мобильных устройств (мобильной версии)		кукол
	По критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»			
7.	Необходимо включить дополнительные услуги в учреждениях культуры	Организовать дополнительные творческие группы и кружки по интересам, исходя из предложений потребителей.	В течение года	Республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского
8.		Организовать мастер-классы по горловому пению и игр на традиционных инструментах	В течение года	Тувинский национальный оркестр, Тувинский национальный ансамбль песни и танца «Саяны»
9.		Предоставить услуги по доставке приобретенных билетов (более 5 штук) с целью улучшения оказываемых услуг по продаже билетов	В течение года	Театрально-концертные учреждения
10.		Провести циклы событийных мероприятий на территории Скульптурного комплекса «Центр Азии»	В течение года	Информационный центр туризма
11.		Разработать интерактивную карту Национального парка	В течение года	Национальный парк Республики Тыва
12.	Отсутствие электронного каталога в Республиканской детской библиотеке	Разработать единый электронный каталог	1 полугодие	Республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского
13.	перебои в работе ПК в читальных залах ТРДБ	Оптимизировать работы действующих электронных сервисов ТРДБ	1 квартал	Республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского
14.	Отсутствие комфортного пребывания лиц с ограниченными возможностями здоровья внутри здания Национального музея РТ	Установить пандусы внутри здания музея или ремонт лифта	3 квартал	Национальный музей Республики Тыва им. Алдан-Маадыр
15.	Отсутствие возможности свободного передвижения для лиц с ограниченными возможностями здоровья по библиотеке им. Пушкина	Составить проектно-сметную документацию для согласования с Министерством труда и социального развития о включении НБ в программу “Доступная среда”	1 квартал	Национальная библиотека им. А.С. Пушкина
16.	Во время отопительного сезона в читальных залах	Установить кондиционеры в читальные залы Республиканской детской	2 квартал	Республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского

	Республиканской детской библиотеки душно и жарко	библиотеки		
17.		Определить единую стилистику одежды и осуществить, пошив костюмов для сотрудников зрительской службы	2 квартал	Тувинский государственный театр кукол
18.		По рекомендациям посетителей дополнить урнами Детский городок «Сказка» Национального парка Республики Тыва	2 квартал	Национальный парк Республики Тыва
19.		Установить навигационные знаки с информационным табло	2 квартал	Национальный парк Республики Тыва
По критерию «Время ожидания предоставления услуги»				
20.		Осуществлять контроль за точным исполнением временных рамок (сроков) проведения мероприятий. Принять меры к устранению задержек предоставления услуг.	В течение года	учреждения культуры, подведомственные Минкультуры Республики Тыва
По критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»				
21.	Недостаточный уровень компетентности работников зрительских служб при регулировании конфликтных ситуаций	Провести тренинги и семинары по культуре обслуживания клиентов	ежеквартально	учреждения культуры, подведомственные Минкультуры Республики Тыва
По критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг»				
22.	Проведение мероприятий на тувинском языке, несмотря на то, что контингент зрителей разнонациональный	Провести концерты на русском языке или с синхронным переводом	В течение года	Тувинский национальный ансамбль песни и танца «Саяны», Центр развития тувинской традиционной культуры и ремесел
23.	Однообразие контингента зрителей (преимущественно среднего возраста)	Провести акции, проекты, месячники по привлечению новых зрителей, младшего и молодого возраста с внедрением корпоративных скидок	В течение года	Театрально-концертные учреждения, Национальный музей Республики Тыва им. Алдан-Маадыр
24.	Пассивное информирование населения о предстоящих	Совершенствовать прием запросов по электронной почте, по линии «VIPNET	В течение года	Государственный архив Республики Тыва

	мероприятиях, о достижениях, об общей деятельности учреждений	client» Деловая почта		
25.		Создать электронный читальный зал – размещение электронных описей дел на официальном сайте Госархива (даст возможность заказа дел через сайт к определенному сроку)	В течение года	Государственный архив Республики Тыва
26.		Внести корректировки в информационно-рекламную деятельность библиотек и расширить использование инструментов SMM-продвижения (SMM – маркетинг в социальных сетях)	В течение года	Республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского
27.		Усилить информирование населения о деятельности РЦНТД, проводимых мероприятиях, оказываемых услугах, в том числе афиширование по городу	В течение года	Республиканский центр народного творчества и досуга
28.		Рассмотреть возможность использования SMS-оповещения посетителей о мероприятиях, акциях знаменательных датах Национального парка	1 полугодие	Национальный парк Республики Тыва
29.		Нанять внештатного специалиста в части организации работы по связям с общественностью	1 квартал	Тувинский государственный театр кукол
30.		Мониторинг используемых форм и методов информирования населения о новых изданиях в библиотеках	1 квартал	Национальная библиотека им. Н.Б. Пушкина, Республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского, Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих, ЦБС муниципальных образований республики
31.		Установить информационные стенды	2 квартал	Национальный парк Республики Тыва
32.	Улучшить Материально-техническую базу учреждений	Установить дополнительное оборудование для удобства людей с ограниченными возможностями, устанавливаются новое оборудования INVA TOUCH	1 квартал	Национальный музыкально-драматический театр им. В. Кок-оола

		информационный терминал istok 42p, Индукционные системы для слабослышащих и слабовидящих посетителей		
33.		Установить мобильные подиумы с учетом повышения угла обзора последующих рядов на 30 градусов, стульев и качественной акустической системы	1 квартал	Тувинский государственный театр кукол
34.		Ввести электронную систему продаж билетов	1 квартал	Тувинская государственная филармония, Хозяйственное управление по имуществу Минкультуры РТ, Тувинский национальный ансамбль песни и танца «Саяны», Центр развития тувинской традиционной культуры и ремесел, Центр русской культуры (по согласованию)
35.	увеличить количество оборудования по синхронному переводу в Национальном театре	Приобрести оборудование по синхронному переводу	I квартал	Национальный музыкально-драматический театр им. В. Кок-оола
36.		Сформировать перечень льготных услуг для отдельных категорий населения (школьников, студентов, инвалидов, пенсионеров)	1 квартал	учреждения культуры, подведомственные Минкультуры Республики Тыва
37.	Пересмотреть формат билетов на более современный дизайн и бумагу	Разработать дизайн билетов на мероприятия, внедрить их использование	В течение года	Театрально-концертные учреждения, РЦНТД