

ПРОТОКОЛ № 4
заседания Общественного совета при Министерстве культуры
Республики Тыва

ноября 2017 г.

г. Кызыл

Председательствовала: Кужугет А.К. – председатель Общественного совета.

Присутствовали (11 членов совета и 3 представителя минкультуры РТ):

1. Тамдын А.К. - министр культуры Республики Тыва;
2. Мунзук С.М. - директор Общественного благотворительного фонда «Дерсу Узала» им. М. Мунзука;
3. Нагорный В.В. - заслуженный работник культуры России, ветеран Кызылского колледжа искусств им. А. Чыргал-оола;
4. Оскал-оол В.В. - заслуженный работник культуры Республики Тыва, ветеран;
5. Ондар Э.Б. - народный артист Республики Тыва, киноактер;
6. Хертек С.С. - начальник отдела профессионального искусства Министерства культуры РТ;
7. Хамнагдаева А.А. - консультант отдела профессионального искусства Министерства культуры РТ;
8. Ховалыг К.К. - народный хоомейжи Республики Тыва, участник фольклорной группы «Хун-Хурту»;
9. Чымба А.И. - директор филиала ФГУП «ВГТРК» Государственной телевизионной и радиовещательной компании «Тыва», член Тувинского регионального отделения «Союз журналистов России»;
10. Шоюн А.С. - заслуженный работник культуры Республики Тыва, редактор ГАУ РТ «Редакция газеты «Шын», журнала «Алдын-Кушкаш», член Правления Союза писателей РТ.

1. Об итогах независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры за 2017 г.

Рассмотрев отчет организации-оператора по итогам проведенной в течение года анкетирования населения и мониторинга информационной открытости официальных сайтов учреждений культуры, а также по итогам проведенных «контрольных закупок» Общественного совета определяется следующий рейтинг (приложение):

№	Библиотеки и архивы	Театры	Музеи	Концертные организации	Иные учреждения
1.	Тувинская республиканская специальная	Национальный музыкально-драматический	Национальный музей имени Алдан-Маадыр	Тувинский национальный ансамбль песни и	Хозяйственное управление по имуществу

	библиотека для незрячих и слабовидящих - 136,80	театр Республики Тыва имени В. Кок-оола - 127,60	Республики Тыва - 121,40	танца "Саяны" - 121,20	министерства культуры Республики Тыва - 131,50
2.	Тувинская республиканская детская библиотека имени К.И. Чуковского - 128,40	Тувинский государственный театр кукол - 117,10		Духовой оркестр Правительства Республики Тыва - 104,70	Центр развития тувинской традиционной культуры и ремесел - 125,50
3.	Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Тыва - 120,40			Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова - 100,00	Центр русской культуры - 121,90
4.	Государственный архив Республики Тыва - 116,50			Тувинский национальный оркестр - 89,00	Республиканский центр народного творчества и досуга - 120,50
5.					Информационный центр туризма Республики Тыва - 107,10
6.					Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва - 98,10

1. По итогам проведенной независимой оценки качества предоставления услуг Общественный совет выявил следующие недостатки:

- пассивная информационная активность театрально-концертных учреждений;
- необходимо включить дополнительные услуги в учреждениях культуры;
- недостаточный уровень компетентности работников зрительских служб при регулировании конфликтных ситуаций;
- не практикуется проведение дней бесплатного посещения музеев для школьников и студентов (по Приказ Министерства культуры РФ от 17 декабря 2015 г. N 3119 "Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими 18 лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам");
- отсутствие возможности свободного передвижения для лиц с ограниченными возможностями здоровья по библиотеке.

3. В связи с выявленными недостатками Общественный совет рекомендует:

3.1. Театрально-концертным учреждениям культуры, Информационному центру туризма и Центру развития тувинской традиционной культуры:

- принять меры по информированию о мероприятиях: анонсировать до начала мероприятия, о ходе подготовки, накануне проведения и после проведения с аналитическими выводами;
- принять меры по активному взаимодействию со СМИ, в том числе выделения приглашений для представителей СМИ на проводимые мероприятия;

- применять современные новые подходы по информированию населения о мероприятиях.
- оформлять пригласительные, билеты памятным содержанием (правила поведения на мероприятиях, история учреждения, цитаты героев спектакля и т.д);
- придерживаться билетного хозяйства;
- разместить в фойе учреждений общую информацию об учреждении: лицензии, устав, график работы и т.д;

3.2. Национальному музыкально-драматический театр им. В. Кок-оола, Тувинскому государственному театру кукол, Тувинской государственной филармонии, Информационному центру туризма Республики Тыва

- регулярно проводить инструктаж для работников зрительской службы о важности внимательного отношения к зрителям, особенно к зрителям пожилого возраста;
- улучшить качество обслуживания работников буфета, а также обратить внимание на содержание меню.
- разместить в фойе учреждений точек продаж сувенирной, книжной и иной продукции.
- провести обучающие курсы для работников зрительских служб в целях повышения уровня их компетентности и повышения контроля поведения зрителей во время проведения спектаклей и концертов

3.3. Министерству культуры Республики Тыва, Национальному музею РТ, Национальной библиотеке:

- необходимо организовать освещение в средствах массовой информации о проведении акции «Музей для молодёжи» по проведению ежемесячного дня бесплатного посещения школьниками;
- включить работы по обеспечению Национальной библиотеки им. А.С. Пушкина специализированным оборудованием в Государственную программу “Доступная среда” на 2018 год;
- за счет средств Государственной программы “Доступная среда” и в рамках софинансирования за счет Министерства культуры РТ в 2018 году запланировать реконструкция лестничной площадки в НБ им. А.С. Пушкина.

4. О целесообразности проведения независимой оценки качества предоставления услуг по отношению к некоторым организациям культуры и утверждению перечня организаций, по отношению которых не будет проводиться независимая оценка качества предоставления услуг в 2018 году.

В ведении Министерства культуры Республики Тыва находятся 22 республиканских учреждений культуры и искусства.

Общественный совет при Министерстве культуры Республики Тыва, изучив опыт проведения независимой оценки качества предоставления услуг учреждений культуры за 2015-2017 гг., решил включить в перечень учреждений, подведомственных Министерству культуры Республики Тыва, в отношении которых не проводится независимая оценка качества предоставления услуг следующие организации:

ГБУ «Тувинский национальный оркестр»;

ГБУ «Духовой оркестр Правительства Республики Тыва»;
ГБУ «Тувинский национальный ансамбль песни и танца «Саяны»;
ГБУ «Тувинский государственный театр кукол»;
ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга»;
ГБУ «Международный научный центр «Хоомей».

Проведение оценки в отношении данных учреждений по утвержденным критериям не представляется возможным, так как организации не оказывают указанные услуги (например, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, комфортность условий пребывания и т.д.) в связи с тем, что данные организации не имеют своего собственного здания:

- ГБУ «Тувинский национальный оркестр» базируется в здании ГБУ «Центр развития тувинской традиционной культуры и ремесел», концерты проводятся в концертных залах Дома народного творчества и Национального музыкально-драматического театра им. В. Кок-оола;

- ГБУ «Духовой оркестр Правительства Республики Тыва» базируется в здании ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В. Халилова», концерты проводятся в концертных залах Тувинской государственной филармонии им. В. Халилова, Дома народного творчества и Национального музыкально-драматического театра им. В. Кок-оола;

- ГБУ «Тувинский национальный ансамбль песни и танца «Саяны» базируется в здании ГАУ «Тувинская государственная филармония им. В. Халилова», концерты – в концертных залах Тувинской государственной филармонии им. В. Халилова, Дома народного творчества и Национального музыкально-драматического театра им. В. Кок-оола;

- ГБУ «Тувинский государственный театр кукол» базируется в здании художественно-мастерских Национального музыкально-драматического театра им. В. Кок-оола, соответственно спектакли идут на сцене Национального музыкально-драматического театра им. В. Кок-оола и в оборудованном здании художественно-мастерских Национального театра.

- ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга» базируется в здании Дома народного творчества, мероприятия проводятся в концертном зале Дома народного творчества;

- ГБУ «Международный научный центр «Хоомей» базируется в здании Центра развития тувинской традиционной культуры и ремесел, мероприятия проводит в разных арендованных площадках.

В ходе проведения анкетирования населения возникают трудности в ответе на обязательные вопросы по части «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», так как население не получает услуги, указанные в анкете. Основной деятельностью данных организаций является показ концертов и спектаклей на арендуемых площадках, также осуществление гастрольной деятельности.

В число организаций, по отношению которых не будет проводиться независимая оценка качества предоставления услуг входят 6 учреждений, которые по ОКВЭДам не относятся к «Культуре». Это:

1. ГАУ «Информационный центр туризма Республики Тыва» ОКВЭД 79.11 «Деятельность туристических агентств»;
2. ГБУ «Национальный комитет по делам ЮНЕСКО при Правительстве Республики Тыва» ОКВЭД 94.99 «Деятельность прочих общественных организаций, не включенных в другие группировки»;
3. ГБУ «Редакция журнала «Улуг-Хем» ОКВЭД 22.13 «Издание журналов и периодических публикаций»;
4. ГБУ «Хозяйственное управление Министерства культуры Республики Тыва» ОКВЭД 75.14 «Вспомогательная деятельность в области государственного управления»;
5. ГБОУ СПО «Кызылский колледж искусств им. А. Чыргал-оола» ОКВЭД 80.22.21 «Обучение в образовательных учреждениях СПО»;
6. ГБНОУ «Республиканская общая основная музыкально-художественная школа-интернат им. Р. Кенденбиля» ОКВЭД 85.13 «Образование основное общее».

Общественный совет при Министерстве культуры Республики Тыва утверждает перечень организаций, по отношению которых не будет проводиться независимая оценка качества предоставления услуг в 2018 году в количестве 12 учреждений.

II. О ходе реализации проекта «10 домов культуры»

III. О межведомственном проекте «Комплексное развитие туризма»

Председатель Общественного
Совета при Министерстве культуры
Республики Тыва

А.К. Кужугет

Рейтинг республиканских учреждений культуры, по итогам проведенной в 2017 г. независимой оценки качества предоставления услуг

	Наименование учреждения	Итоговый балл	критерий открытости и доступности информации организации	критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	критерий времени ожидания предоставления услуги	критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
1.	Тувинская республиканская специальная библиотека для незрячих и слабовидящих	136,80	22,1	43,1	18,2	19,1	34,3
2.	Хозяйственное управление по имуществу министерства культуры Республики Тыва	131,50	25,2	36	18	18,4	33,9
3.	Тувинская республиканская детская библиотека имени К.И. Чуковского	128,40	25,7	38,2	16,6	17,2	30,7
4.	Национальный музыкально-драматический театр Республики Тыва имени В. Кок-оола	127,60	28,6	41,8	8,8	16,7	31,7
5.	Центр развития тувинской традиционной культуры и ремесел	125,50	20,8	41,5	15,8	16,4	31
6.	Центр русской культуры	121,90	21,7	34,7	16,7	18,6	30,2
7.	Национальный музей имени Алдан-Маадыр Республики Тыва	121,40	26,7	35,2	16,8	17,1	25,6
8.	Тувинский национальный ансамбль песни и танца "Саяны"	121,20	20,1	37,7	16,1	16	31,3
9.	Республиканский центр народного творчества и досуга	120,50	25,4	36,2	15,5	15,1	28,3
10.	Национальная библиотека имени А. С. Пушкина Республики Тыва	120,40	25,3	32,2	16,5	15,9	30,5

11.	Тувинский государственный театр кукол	117,10	28,2	34,2	16	17	21,7
12.	Государственный архив Республики Тыва	116,50	23,1	33,4	15,7	17,6	26,7
13.	Информационный центр туризма Республики Тыва	107,10	21,9	32,4	14,2	12,5	26,1
14.	Духовой оркестр Правительства Республики Тыва	104,70	19,2	27,3	15,2	15,3	27,7
15.	Тувинская государственная филармония им. В.М. Халилова	100,00	28,4	24,5	8,4	17	21,7
16.	Национальный парк культуры и отдыха Республики Тыва	98,10	16	35,9	15,1	15,5	15,6
17.	Тувинский национальный оркестр	89,00	14	11	8	16	40

Приложение 2

«УТВЕРЖДАЮ»
Председатель Общественного совета
при Министерстве культуры Республики Тыва
_____ А.К. Кужугет
«13» ноября 2017 г.

Перечень
организаций, по отношению которых не будет проводиться независимая оценка качества
предоставления услуг в 2018 году

1. ГБУ «Тувинский национальный оркестр»;
2. ГБУ «Духовой оркестр Правительства Республики Тыва»;
3. ГБУ «Тувинский национальный ансамбль песни и танца «Саяны»;
4. ГБУ «Тувинский государственный театр кукол»;
5. ГБУ «Республиканский центр народного творчества и досуга»;
6. ГБУ «Международный научный центр «Хоомей»;
7. ГАУ «Информационный центр туризма Республики Тыва»;
8. ГБУ «Национальный комитет по делам ЮНЕСКО при Правительстве Республики Тыва»;
9. ГБУ «Редакция журнала «Улуг-Хем»;
10. ГБУ «Хозяйственное управление Министерства культуры Республики Тыва»;
11. ГБОУ СПО «Кызылский колледж искусств им. А. Чыргал-оола»;
12. ГБНОУ «Республиканская общая основная музыкально-художественная школа-интернат им. Р. Кенденбиля».