

## **Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры Брянской области в 2015 году**

В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в сентябре-октябре 2015 года был проведен опрос граждан – получателей социальных услуг в муниципальных учреждениях культуры Брянской области.

Организацией-оператором независимых социологических опросов выступил ФГБОУ ВПО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского».

Оценка качества услуг проведена в строгом соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденные нормативными актами отраслевых министерств.

Исследование, которое проводилось в 3 этапа, представляет интегрированную оценку:

- 1) экспертизы сайтов;
- 2) опроса граждан-получателей социальных услуг;
- 3) анализа показателей оценки качества деятельности организаций.

В независимом опросе в этом году были задействованы 20 муниципальных учреждений культуры (10 библиотек и 10 культурно-досуговых учреждений) из 17 районов области.

Для проведения социологического опроса в данных учреждениях применялись общие для всех организаций критерии качества работы организаций:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения социальных услуг;
- время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Независимая оценка качества социальных услуг, предоставляемых библиотеками, показала хорошие результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 95,3% и показатель «Время ожидания в очереди при получении

социальной услуги» - 95,2%, показатель «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» - 91,6%.

Независимая оценка качества социальных услуг культурно-досуговых учреждений показала следующие результаты. Самые высокие баллы получил показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» - 87% и показатель «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги» - 86,5%.

Такой важнейший показатель как «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» составил по отрасли культура – 85,5% при значении 81%, определенный «Дорожной картой» в сфере культуры на 2015 год.

Результаты независимого опроса были дополнены необходимыми статистическими данными по выполнению государственного и муниципального задания, количественно-качественными показателями, характеризующими эффективность (результативность) деятельности муниципальных учреждений культуры, внедрению новых форм и методов работы, результатов участия в фестивалях, конкурсах различного уровня и т.д.

На этой основе составлен окончательный рейтинг муниципальных учреждений культуры Брянской области, вошедших в систему независимой оценки качества работы в 2015 году, который выглядит следующим образом:

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>Итоговое место</b>
	<b>Библиотеки</b>	
1	МБУК «Стародубская межпоселенческая районная библиотека»	<b>1</b>
2	МБУК «Межпоселенческая библиотека Навлинского района»	<b>2</b>
3	МБУК «Межпоселенческая централизованная районная библиотека» Дятьковского района Брянской области	<b>3</b>
4	МБУК «Климовская межпоселенческая центральная библиотека»	<b>4</b>
5	МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Сельцо Брянской области	<b>5</b>
6	МБУК «Межпоселенческая библиотека им. Н.И. Родичева» Брасовского района	<b>6</b>
7	РМБУК «Почепская централизованная библиотечная система»	<b>7</b>
8	МБУК «ЦБС Выгоничского района»	<b>8</b>
9	МБУК «Централизованная библиотечная система» Севского муниципального района	<b>9</b>
10	МБУК «Межпоселенческая центральная библиотека Трубчевского района»	<b>10</b>
	<b>Культурно-досуговые учреждения</b>	
1	МБУК «Жуковский районный Дом культуры»	<b>1</b>
2	МБУК «Севский межпоселенческий районный Дом культуры»	<b>2</b>
3	МБУК «Межпоселенческий Дом культуры Климовского района»	<b>3</b>
4	МБУК «Локотской поселенческий Дом культуры им.А.П. Менякина» Брасовский район	<b>4</b>
5	МБУК «Комаричский межпоселенческий Дом культуры»	<b>5</b>
6	МБУК «Суземское межпоселенческое культурно-досуговое объединение»	<b>6</b>
7	МБУК «Районный межпоселенческий культурно-досуговый центр» Суражский район	<b>7</b>
8	МБУК «Стародубский межпоселенческий районный Дом культуры»	<b>8</b>
9	МБУК «Мглинская централизованная клубная система»	<b>9</b>
10	МБУК «Погарский районный межпоселенческий Дом культуры»	<b>10</b>