Государственный комитет Псковской области по культуре

Доклад

по итогам реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры

2013 год

I. Информация о результатах реализации пилотного проекта

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 мая 2013 года № 217 «О пилотном проекте по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги», на основании распоряжения Администрации области от 31 мая 2013 года №129-р и приказа Государственного комитета Псковской области по культуре от 31 мая 2013 года № 256, Государственным комитетом Псковской области по культуре (далее — комитет) в июне 2013 года реализован пилотный проект по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее — пилотный проект).

В целях организации и проведения мероприятий пилотного проекта комитетом были утверждены состав общественного совета при Государственном комитете Псковской области по культуре по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры и план-график его реализации. В состав совета вошли представители Псковской областной универсальной научной библиотеки, Псковского областного центра народного творчества, Общественной палаты Псковской области, Дедовичского районного культурного центра, общества краеведов г.Великие Луки, ветеранских и молодежных организаций, творческие работники, представители СМИ – газет «Псковская провинция», «Великолукская правда. Новости», «Печорская правда», «Красный маяк».

В соответствии с планом-графиком, 5 июня 2013 года состоялось заседание общественного совета при Государственном комитете Псковской области по культуре по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений,

оказывающих услуги в сфере культуры, на котором рекомендованы для участия в реализации пилотного проекта г. Великие Луки, Печорский, Гдовский и Опочецкий районы Псковской области, в которых определен перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества их работы: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Опочецкий районный центр культуры» (с филиалами), Чернёвский сельский Дом Культуры - структурное подразделение муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр Досуга и Культуры» Гдовского района, муниципальное бюджетное учреждение культуры «Печорская центральная районная библиотека» (с филиалами), муниципальное бюджетное учреждение культуры «Великолукская центральная городская библиотека им. М.И. Семевского» (с филиалами). Общественный совет определил первоочередным провести оценку качества работы именно библиотечных и клубных учреждений, как наиболее распространенных и посещаемых учреждений культуры. Для проведения мониторинга были выбраны лучшие учреждения, чтобы полученный в ходе работы позитивный опыт можно было распространять как модельный для других учреждений и муниципальных образований. На заседании совета также был утвержден порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры, принято решение об организации мониторинга и подведения его итогов.

Результатом реализации пилотного проекта явились:

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры;

- его апробация в реальных условиях;

- формирование рейтингов работы учреждений;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

- подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

Для проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность услуг, оказываемых учреждениями ;

II группа - показатели, характеризующие комфортность услуг, оказываемых учреждениями;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и квалификацию персонала учреждений.

По мнению Общественного совета, показатели оценки работы для библиотечных и клубных учреждений разнятся и выглядят следующим образом.

Показатели оценки работы библиотечных учреждений:

I группа	**II группа**	**III группа**
Доступность	**Комфортность**	**Культура обслуживания**
доступность библиотеки для всех категорий пользователей	наличие информации о работе библиотеки: доска объявлений, сайт	оперативность и качество обслуживания
режим работы	наличие посадочных мест	квалификация персонала
наличие сайта, on-line услуг	получение документа без промедлений	соблюдение профессиональной этики
наличие службы внестационарного обслуживания	ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями	наличие книги отзывов и предложений
досуговые мероприятия для населения	возможность доступа к фондам других библиотек	
публичные отчеты библиотеки о деятельности	предоставление сервисных услуг (ксерокопирование, сканирование, WI-FI и другие)	

наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью, безопасность здания	
	наличие телефонной связи	
	санитарное состояние помещений	

Показатели оценки работы учреждений клубного типа:

I группа	**II группа**	**III группа**
Доступность	**Комфортность**	**Культура обслуживания**
режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	наличие современного оборудования: мебели, техники	имидж учреждения у населения
наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	состояние приклубной территории, внешнего вида здания, температурного режима в помещении	наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях
наличие условий для посещения КДУ людьми с ограниченными возможностями	получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	наличие книги отзывов и предложений
информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат , питьевая вода, наличие гардероба)	укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация
регулярные отчеты перед населением	художественное оформление помещений	использование инновационных форм в работе
доступность цены по предлагаемым услугам	наличие телефонной связи	
наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	наличие интернета	
любительские объединения и клубы по интересам с учетом спроса и потребностей жителей		

Общественным советом была предложена балльная система оценки деятельности учреждений культуры.

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за выполнение каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 20. На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

В ходе проведения пилотного проекта были получены следующие результаты:

Независимая оценка качества работы библиотек муниципальных образований Псковской области

№ п/п	Наименование библиотек	Критерии оценки / количество баллов			
		Доступность (макс. – 7 баллов)	Комфортность (макс. – 9 баллов)	Культура обслуживания (макс. – 4 балла)	Итого
1.	Центральная городская библиотека им.М.И.Семевского	7	9	4	20
2.	Городская детская библиотека	6	9	4	19
3.	Филиал № 1	7	9	4	20
4.	Филиал № 2	6	9	4	19
5.	Филиал № 3	6	9	4	19
					Средняя оценка-19,4

1.	Печорская центральная районная библиотека	7	9	4	20
2.	Детская районная библиотека	7	9	4	20
3.	Юшковская сельская библиотека	4	5	4	13
4.	Ротовская сельская библиотека	5	6	4	15
5.	Печковская сельская библиотека	5	4	3	12
6.	Паниковская сельская библиотека	4	5	4	13
7.	Высоковская сельская библиотека	4	3	2	9
8.	Ивано-Болотинская сельская библиотека	3	3	2	8
9.	Новоизборская сельская библиотека	6	8	4	18
10.	Круппская сельская библиотека	6	9	4	19
11.	Митковицкая сельская библиотека	4	5	2	11
12.	Мильцевская сельская библиотека	5	4	4	13
13.	Лавровская сельская библиотека	5	8	4	17
14.	Киршинская сельская библиотека	6	9	4	19
15.	Изборская сельская библиотека	5	9	4	18

16.	Залеская сельская библиотека	5	5	4	14
					Средняя оценка-14,9

Результаты независимой оценки качества работы библиотек ЦБС г. Великие Луки Псковской области

Наименование библиотек	Рейтинг
Центральная городская библиотека им.М.И.Семевского	1
Филиал № 1	1
Городская детская библиотека	2
Филиал № 2	2
Филиал № 3	2

Результаты независимой оценки работы библиотек Печорского района Псковской области

Наименование библиотеки	Рейтинг
Печорская центральная районная библиотека	1
Детская районная библиотека	1
Круппская сельская библиотека	2
Киршинская сельская библиотека	2
Новоизборская сельская библиотека	3
Изборская сельская библиотека	3
Лавровская сельская библиотека	4
Ротовская сельская библиотека	5
Залеская сельская библиотека	6
Юшковская сельская библиотека	7
Паниковская сельская библиотека	7
Мильцевская сельская библиотека	7
Печковская сельская библиотека	8
Митковицкая сельская библиотека	9
Высоковская сельская библиотека	10
Ивано-Болотинская сельская библиотека	11

Независимая оценка качества работы клубных учреждений муниципальных образований Псковской области

№ п/п	Наименование клубного учреждения	Критерии оценки / количество баллов			
		Доступность (макс. – 8 баллов)	Комфортность (макс. – 7 баллов)	Культура обслуживания (макс. – 5 балла)	итого
1.	Опочецкий районный центр культуры	8	7	5	20
2.	Аристовский сельский клуб	4	2	3	9
3.	Барсаковский сельский клуб	4	2	3	9
4.	Варыгинский сельский клуб	3	2	3	8
5.	Глубоковский сельский клуб	4	3	4	11
6.	Петровский сельский клуб	6	5	3	14
7.	Духновский сельский клуб	2	2	2	6
8.	Лаптевский сельский клуб	5	4	4	13
9.	Лобовский сельский клуб	7	5	4	16
10.	Матюшкинский сельский клуб	1	1	2	4
					Среднее – 11
1.	Черневский сельский Дом культуры «Центра досуга и культуры» Гдовского района	8	7	5	20

Результаты независимой оценки качества работы клубных учреждений Опочецкого района Псковской области

№ п/п	Наименование клубного учреждения	Рейтинг
1.	МБУК «Опочецкий районный центр культуры»	1
2.	Лобовский сельский клуб	2
3.	Петровский сельский клуб	3
4.	Лаптевский сельский клуб	4
5.	Глубоковский сельский клуб	5
6.	Аристовский сельский клуб	6
7.	Барсаковский сельский клуб	6
8.	Варыгинский сельский клуб	7
9.	Духновский сельский клуб	8
10.	Матюшкинский сельский клуб	9
Результаты независимой оценки качества работы клубных учреждений Гдовского района Псковской области		
1.	Черневский сельский Дом культуры «Центра досуга и культуры» Гдовского района	1

II. Предложения по повышению качества работы учреждений

В ходе реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Псковской области, Общественным советом были внесены предложения (по рейтингу актуальности).

По улучшению деятельности библиотек:

1. Перевод библиотек-филиалов на полную ставку.
2. Расширение парка компьютеров библиотек, подключение к Интернет.
3. Ежегодное обновление фондов библиотек.
4. Повышение заработной платы библиотечным специалистам.
5. Ремонт помещений, расширение площадей библиотеки.
6. Увеличение штата библиотечных специалистов.
7. Повышение квалификации библиотечных специалистов, привлечение молодых кадров в библиотеки.
8. Приобретение транспорта.
9. Реклама библиотечных услуг.
10. Анализ и внедрение предложений потребителей по совершенствованию библиотечной деятельности.

По улучшению деятельности клубных учреждений:

1. Ремонт клубных учреждений, приобретение современного оборудования, приобретение компьютеров и лицензионных программ.
2. Обеспечение клубов квалифицированными кадрами и выделение штатных единиц.
3. Введение постоянной системы стимулирования клубных работников (выделение жилья, повышение заработной платы и т.д.).
4. Приобретение автотранспорта.
5. Восстановление нестационарных форм клубного обслуживания населения.

,

III. Предложения для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений

На основе опыта, полученного в ходе реализации пилотного проекта, Общественный совет рекомендует:

1. Для организации работы по проведению независимой оценки качества работы учреждений привлекать к участию в работе общественных советов представителей профессионального сообщества оцениваемой сферы деятельности, общественных организаций, представляющих различные слои населения и целевые группы учреждений, представителей СМИ.
2. Оценку качества работы учреждений поручать производить по месту проживания экспертов – членов общественных советов.
3. Определять показатели качества в зависимости от типа (вида) учреждений.
4. При оценке показателей качества деятельности учреждений (библиотек) учитывать:

- в показателях 2 группы – норматив обновляемости фондов – ежегодное поступление новых документов – 250 экз. на тыс. жителей согласно Модельному стандарту деятельности муниципальной библиотеки Псковской области;
- в показателях 3 группы – процент обоснованных жалоб пользователей: отсутствие жалоб – 1 балл, единичные жалобы – 0,8 балла, наличие постоянных жалоб – 0 баллов; повышение квалификации персонала - ежегодно 15 % специалистов.

5. Систему независимой оценки качества сформировать максимально простой и доступной, понятной любому получателю услуг.
6. В связи с различиями в обеспечении ресурсами следует формировать несколько рейтингов для учреждений различных уровней:

- региональные учреждения
- муниципальные районные учреждения
- муниципальные городские учреждения
- сельские муниципальные учреждения
- модельные библиотеки.

6. Ежегодно проводить рейтинговую оценку качества работы учреждений культуры различных уровней.

7. Органы исполнительной власти субъекта РФ, местного самоуправления:

- размещают в сети Интернет результаты общественного мнения о качестве работы учреждения
- разрабатывают мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом мнения Общественного совета.

8. Методические рекомендации могут быть использованы:

- при проведении самооценки деятельности учреждений культуры;
- для формирования публичной отчетности учреждений культуры;
- для разработки, реализации, оценки и обеспечения высокого качества использования программ, дальнейшего совершенствования деятельности учреждений культуры.