ИНФОРМАЦИЯ

по итогам реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Медведевского района Республики Марий Эл в 2013 году

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, распоряжением Правительства Республики Марий Эл от 5 июля 2013 года № 406-р «О независимой системе оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, в Республике Марий Эл», **Министерство** культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл в течение 2013 года **сформировало Общественный совет** (приказ министерства от 11 июля 2013 года № 284), в состав которого вошли 19 человек из числа научных работников федеральных вузов, расположенных на территории республики, представителей общественных объединений, Рескома профсоюзов работников культуры Республики Марий Эл, учреждений ведомства образования, ветеранов труда. Из членов Общественного совета созданы рабочие группы по направлениям «Театральное искусство», «Культурно-досуговая деятельность», «Библиотечная деятельность», «Художественное образование», «Музейное дело».

На первом заседании Общественного совета:

принят Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений на 2013 год.

решено реализовать пилотный проект по проведению независимой системы оценки качества работы муниципальных организаций в сфере культурно-досуговой, библиотечной, музейной деятельности, расположенных на территории Медведевского района.

Цель Проекта - отработка на практике организационно-методических вопросов для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания с учетом региональных и отраслевых особенностей, а также обобщение сложившейся в предшествующий период (до 2013 года) практики проведения мониторинга качества работы учреждений и составления рейтингов их деятельности.

Для реализации Пилотного проекта в Медведевском районе были определены:

типы учреждений, подлежащих независимой оценке их деятельности: библиотеки, клубные учреждения, музеи,

критерии независимой оценки качества работы учреждений культуры.

При проведении оценки качества работы учреждений были использованы методы натурных наблюдений, анкетирование потребителей услуг, самообследование учреждений.

Членами Общественного совета при поддержке отдела культуры администрации МО «Медведевский муниципальный район» в ноябре-декабре 2013 года были посещены ряд библиотек, районный музей и мероприятия, проводимые районным центром культуры и досуга, в том числе посвященные юбилею района, которые оставили благоприятное впечатление.

Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие доступность оказания учреждением услуг;

II группа - показатели, характеризующие комфортность оказания учреждением услуг;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала. (Показатели оценки работы учреждений культуры на сайте Минкультуры (mincult12.ru).

Общий (итоговый) балл для каждого учреждения рассчитывался как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждения. Максимальный итоговый балл - 20.

На основании полученного результата учреждению присваивалось соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтингования или охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений.

Рейтингование шло прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место заняло учреждение в общем рейтинге.

Данная система оценок опубликована на сайте Минкультуры mincult12.ru, в разделе «Общественный совет».

Советом при отделе культуры администрации МО «Медведевский муниципальный район» осуществлен мониторинг качества оказания социальных услуг:

- изучил показатели работы учреждений, рекомендованные Общественным советом при Минкультуры;
- провел анкетирование в целях изучения мнения о качестве оказания услуг;

- рассмотрел различные источники информации о качестве работы учреждений;

- рассчитал оценочный балл качества работы учреждения;

- подготовил предложения по совершенствованию работы учреждения;

- составил отчеты по независимой оценке качества работы учреждений;

- предоставили информацию об итогах независимой оценки качества в Общественный Совет при Минкультуры.

Анализ деятельности учреждений культуры по Медведевскому району показал:

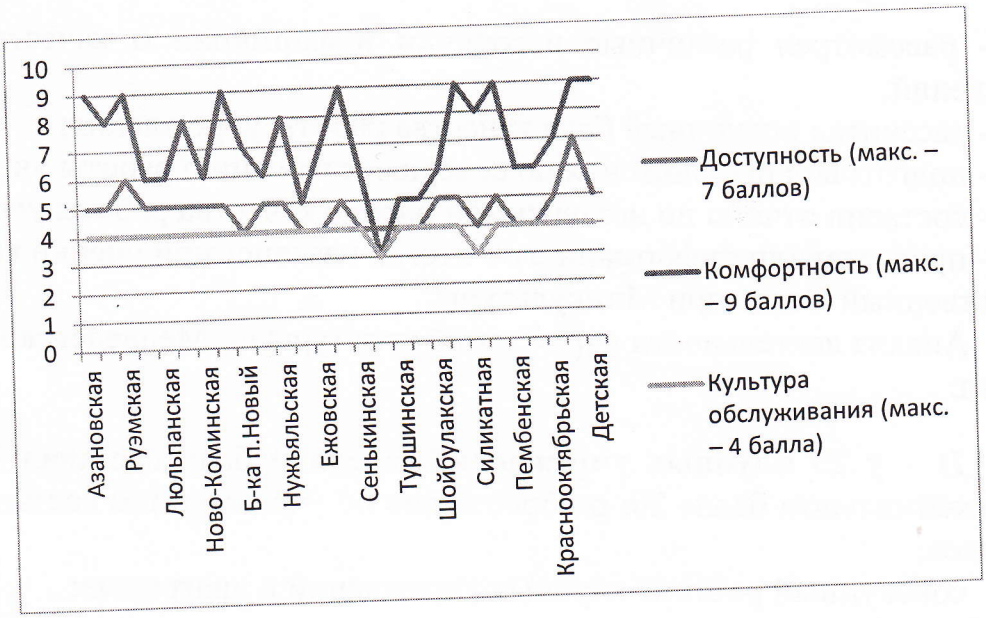
1) у 25 **клубных учреждений**: средний балл составил 14 баллов, при максимальном балле 20; разброс балов по учреждениям составил от 9 до 20 баллов;

совокупный рейтинг клубных учреждений в диаграмме:

Как показывает рейтинг по культуре обслуживания 3 учреждения, имеют по 2 балла по культуре обслуживания (из 5 максимальных) и 8 по максимальному баллу и далее. Рейтинг учреждений вывешен на сайте Минкультуры, где можно подробнее рассмотреть показатели.

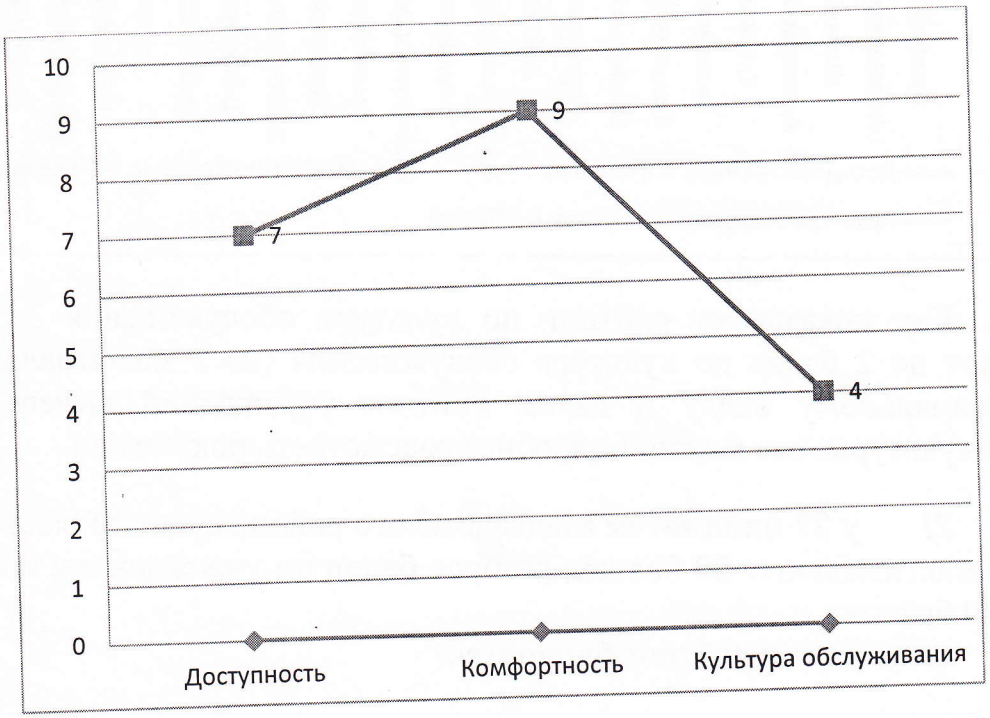
2) у 27 **библиотек** Медведевского района средний балл составил 15, при максимальных 20 баллах; разброс балов по учреждениям составил от 10 до 20 баллов;

совокупный рейтинг библиотек:



Показатель культуры обслуживания в библиотеках стабилен и в основном набирает максимальные 4 балла.

3) Историко-художественный музей набрал максимальное количество баллов – 20, в том числе по культуре обслуживания максимальные 4 балла; комфортность максимальные 9 баллов, доступность максимальные 7 баллов.



Причиной неоднородности балловых показателей деятельности учреждений культуры Медведевского района могло стать участие в пилотном проекте различных по качеству деятельности учреждений. Организаторы мониторинга предельно объективно отнеслись к изучению качества деятельности учреждений культуры.

В целом деятельность учреждений культуры Медведевского района показывает хорошие результаты, недаром Минэкономразвития республики

по итогам работы за 2012 год в качестве поощрения выделил финансы для их развития (если не ошибаюсь около 200, тыс. рублей).

Однако, наблюдающиеся несколько пониженные цифры (к примеру по показателю культуры обслуживания) по отдельным учреждениям говорят о состоянии кадрового потенциала.

На сегодняшний день в учреждениях культуры Медведевского района на творческих должностях числится 171 человек, из них со специальным образованием в области культуры лишь 75 человек (44 процентов от общего количества), в том числе:

в клубных учреждениях на творческих должностях числится 119 человек, из них с профессиональным образованием в области культуры 48 процентов: 22 человека с высшим и 35 человек со средним профессиональным образованием;

в библиотеках числится 47 человек на творческих должностях, из них с профессиональным образованием в области культуры и искусств 51 процент:8 - с высшим и 16 со средним профессиональным образованием;

в музее 5 человек числится на творческих специальностях, из них со специальным образованием в области культуры 80 процентов: 2 человека с высшим и 2 человека со средним профессиональным образованием.

Сайты учреждений культуры Медведевского района на сегодняшний день находятся в стадии разработки.

Вывод Общественного совета по реализации пилотного проекта в Медведевском районе:

1. Одобрить работу отдела культуры администрации МО «Медведевский муниципальный район» по организации независимой оценки качества учреждений культуры (руководитель Швецова Татьяна Леонидовна).
2. Считать уровень качества услуг, оказываемых учреждениями культуры Медведевского района, в целом соответствует спросу населения.
3. Прилегающая к учреждениям культуры территория чистая, наличие художественного оформления помещений, отсутствуют препятствия при входе и выходе из учреждений.
4. Отношение работников культуры к посетителям оценивается посетителями в подавляющем количестве учреждений как доброжелательное.

Предложения Общественного совета

1) администрации Медведевского района:

1. Отметить положительный опыт работы администрации МО «Медведевский муниципальный район» по развитию материально-технической базы учреждений культуры.
2. В течение 2014 года принять меры по обеспечению

информационной открытости учреждений культуры в сети интернет.

3. Обратить особое внимание на развитие кадрового потенциала учреждений культуры.

***2) начальникам отделов культуры** администраций муниципальных образований, **руководителям** подведомственных Министерству культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл учреждений культуры и образования:*

1. До 1 февраля 2014 года создать Общественные советы при отделах культуры администраций муниципальных образований по контролю качества и оценки эффективности обслуживания населения, в состав которых войдут представители общественных и профсоюзных организаций, заинтересованные граждане (клиенты учреждений, родители и т.д.) (далее- Общественный совет при отделах культуры).

2. Общественному совету при отделах культуры:

ежегодно анкетировать не менее 30% потребителей услуг (в целях сбора дополнительной информации от граждан и экспертов могут быть использованы онлайн-голосования, книга жалоб в учреждении или сайты, на которых посетители оставляют онлайн-жалобы, «горячая линия» и далее);

ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующим за отчетным периодом, размещать отчеты о деятельности комиссии информацию и протоколы работы комиссии на сайтах учреждений, образований, отделов культуры.

4. При подведении итогов работы учреждений культуры учитывать выводы Общественного совета при отделах культуры.

5. Начальнику отдела культуры МО «Куженерский муниципальный район» составить график посещения членами Общественного совета при Минкультуры учреждений культуры района в апреле-мае 2014 года.

3) Общественному совету Минкультуры

в течение 2014 года провести независимую оценку качества деятельности подведомственных учреждений культуры, образовательных организаций и учреждений культуры Куженерского района.

4) Министерству культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл.

1. Довести информацию об итогах деятельности Общественного совета при Минкультуры до руководителей подведомственных учреждений культуры, образовательных организаций за 2013 год.

2. Обеспечить доступность для членов Общественного совета при Минкультуры в рамках их полномочий посещений мероприятий, проводимых учреждениями культуры, образовательными организациями подведомственных Минкультуры.

Секретарь Л.И. Русинова