

Об эффективности деятельности учреждений культуры

В конце июня состоялось очередное заседание Общественного совета при Министерстве культуры и внешних связей Оренбургской области. Темой обсуждения стало рассмотрение и утверждение результатов проведенной во втором квартале 2017 года независимой оценки качества работы организаций культуры, расположенных на территории региона.

На заседание Общественного совета с участием первого заместителя министра культуры и внешних связей Оренбургской области Аллы Лигостаевой были приглашены руководители органов культуры муниципальных образований.

В 11 муниципальных образованиях 37 учреждений культуры подверглись проведению оценки качества муниципальных услуг, среди которых 4 учреждения города Бузулука: Дом культуры Машиностроитель, Дворец культуры Юбилейный, Городская централизованная библиотечная система и Бузулукский краеведческий музей.

Процедуру независимой оценки раз в три года обязаны проходить все учреждения, относящиеся к сфере культуры. Перечень учреждений, подлежащих независимой оценке определил Общественный совет при региональном Министерстве.

Основными источниками информации о качестве услуг учреждений культуры являются Интернет-канал, личный опрос (социологическое исследование), опрос по телефону, опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал в организации культуры и анкетирование через электронную почту. Респонденты заполняли анкету.

- Стоит отметить, что в Бузулуке с декабря 2016 года, создана техническая возможность опроса респондентов, путем заполнения анкеты в интерактивной форме, - пояснила заместитель начальника Управления по культуре, спорту и молодежной политике администрации города Светлана Халецкая. – Для этого необходимо зайти на официальный сайт администрации города, либо на официальный сайт учреждения культуры, кликнуть баннер «Независимая оценка качества муниципальных услуг культуры» и ответить, заметьте, анонимно, на предложенные вопросы. Мнения наших получателей услуг очень важно для нас, потому как они ложатся в основу развития учреждений и сферы культуры в целом.

В рамках независимой оценки были проведены анкетирование более чем 1,5 тысячи респондентов из числа посетителей учреждений культуры и контент-анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры. В Бузулуке все проверенные учреждения культуры имеют собственные сайты, работа по их информационному наполнению выстроена грамотно. В целом, из 37 проверенных учреждений этот показатель

составляет 62%. В тройку лидеров по информационно насыщенным сайтам по результатам проведенного анализа вошел информационный ресурс бузулукского Дома культуры «Машиностроитель».

Оценка удовлетворенности населения качеством услуг муниципальных учреждений культуры проводилась методом анкетирования и выявила достаточно высокий уровень такой удовлетворенности. Анализ проводился по критериям: «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»; «Время ожидания предоставления услуги»; «Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом».

Результаты опросов отмечают доброжелательность, вежливость, отзывчивость и стремление оказать помощь, присущие всем работникам муниципальных учреждений культуры без исключения.

В рейтинге 11 проверяемых муниципальных образований город Бузулук по итогам проведенной независимой оценки занимает лидирующую позицию. Среди учреждений культуры, получивших наибольшее количество баллов, - Орский государственный драматический театр им. А.С. Пушкина, централизованная библиотечная система Кувандыкского городского округа, Дом культуры «Машиностроитель» г. Бузулука .

Члены Общественного совета: председатель Алексей Рублев, заместитель председателя, проректор по научной работе и международным связям Оренбургского государственного института искусств им. Л. и М. Ростроповичей, кандидат искусствоведения, профессор Валентина Логинова, председатель правления Оренбургского областного отделения Союза художников России Анатолий Шлеюк и заместитель главного редактора газеты «Оренбуржье», член Союза писателей и Союза журналистов России Юрий Мещанинов- единогласно утвердили результаты независимой оценки качества работы организаций культуры.

Сегодня учреждения культуры работают над созданием планов мероприятий, согласно результатам независимой оценки и рекомендациям общественного совета.

Вся информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в ближайшее время будет размещена на официальных сайтах учреждений вместе с планом, а значит, и намеченными путями дальнейшего развития.