

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ**  
по проведению независимой оценки качества оказания  
услуг организаций культуры Новоуральского городского округа

---

Итоги проведения независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Новоуральского городского округа в 2014 году

В соответствии с Приказом Министерства культуры Свердловской области от 23 апреля 2014 года № 114, для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры Новоуральского городского округа в июне 2014 года был сформирован Общественный совет из 8 человек. В состав Совета вошли представители двух молодежных организаций, Совета ветеранов, профсоюза, ассоциации многодетных семей, Общественной палаты и других общественных организаций.

Состав Общественного совета, положение о его работе были утверждены Постановлением Администрации Новоуральского городского округа.

Оценка качества предоставления услуг в социальной сфере - важнейший элемент системы управления качеством, современное требование времени. Результатами измерений будут являться четкие количественные показатели, которые позволяют сопоставить уровень удовлетворенности клиентов в динамике и оценивать работу учреждения культуры в целом.

Оценка направлена на обеспечение прозрачности экспертиз и привлечение общественности к сотрудничеству, создание положительного имиджа учреждений культуры у населения.

В результате независимой оценки:

- определен порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры;
- проведена апробация проведения процедуры независимой оценки в реальных условиях;
- сформирован рейтинг работы учреждений культуры;

- проведено общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений культуры, обеспечен диалог с общественностью в долгосрочной перспективе;
- подготовлены предложения в адрес руководителей учреждений культуры по повышению качества работы учреждений;
- предложения по улучшению работы учреждений представлены в адрес всех заинтересованных сторон, в том числе руководителям учреждений, учредителям.

С октября по декабрь 2014 года состоялось 4 заседания Общественного совета, в ходе которых были проведены организационные мероприятия, определен перечень учреждений культуры, в отношении которых будет проводиться оценка качества услуг. В перечень вошли 9 муниципальных учреждений культуры, а также было решено оценить качество услуги одного частного учреждения культуры - Дома культуры Уральского электрохимического комбината, так как оно охватывает достаточно широкую целевую аудиторию ветеранов, членов семей работников ОАО «УЭХК», что составляет около 600 человек.

Заседания Общественного совета являются открытыми для представителей средств массовой информации с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной и иной охраняемой законом тайны, а также соблюдения прав граждан и организаций.

Для расчета показателей качества работы учреждений культуры членами Общественного совета применялись несколько методов сбора информации:

- 1) изучение нормативных правовых актов;
- 2) изучение статистической информации органов исполнительной власти и учреждений;
- 3) использование результатов уже проведенных мониторингов в сфере культуры;

- 4) материалы сети Интернет, сайты учреждений культуры;
- 5) личные наблюдения, опыт;
- 6) другие общедоступные источники информации.

Для определения одного из критериев качества услуги – удовлетворенность потребителей услуг – с июня по сентябрь этого года учреждения культуры провели опрос 900 человек (каждое учреждение по 100 потребителей услуг своего учреждения) по предложенной Отделом культуры анкете. При разработке анкеты за основу был взят опыт Министерства культуры Республики Хакасия.

На последнем заседании в 2014 году членами Общественного совета была дана итоговая оценка качества услуг учреждений культуры Новоуральска. По 27 критериям, каждый из которых оценивался от 1 до 10 баллов, каждое учреждение могло получить 270 баллов. Учреждения Новоуральска в этом году были оценены от 252 до 262 баллов. Руководители учреждений ознакомлены не только с итоговой оценкой, но и с оценкой каждого члена Совета по каждому критерию.

Оценка качества услуг будет проводиться ежегодно. В связи с тем, что проводить рейтингование учреждений культуры между собой в Новоуральске нецелесообразно и некорректно (музей, театр, парк аттракционов и киноцентр – учреждения разной функциональной направленности), было решено сравнивать показатели качества услуг учреждения с его результатами за предыдущий год.

Предложения по улучшению качества работы учреждений и информация о результатах оценки качества работы учреждений были направлены Общественным советом в адрес Администрации округа.

Информация о работе Общественного совета регулярно размещается на официальном сайте Отдела культуры Новоуральска, с 01.02.2015- на официальном сайте Администрации НГО.

В 2015 году Общественный совет дополнительно планирует:

- самостоятельно разработать анкеты для жителей округа;
- провести выездные заседания во всех учреждениях культуры;
- использовать при оценке отзывы жителей города, размещенные на официальном сайте Администрации НГО, в разделе «Независимая оценка качества оказания социальных услуг», подраздел «Общественное мнение».

### **Результаты оценки качества услуг учреждений культуры НГО**

Рассмотрев результаты оценки качества услуг учреждений культуры Новоуральского городского округа, можно сделать следующие выводы:

1. Деятельность учреждений оценивается членами Общественного Совета достаточно высоко.

При максимальном возможном балле оценки- 270 баллов, учреждения культуры получили следующие оценки:

- ЧУ ОКП № 123 УЭХК «Дом культуры УЭХК» - 262,2 балла
- МБОУ ДОД «Детская художественная школа» - 260,7 баллов
- МБОУК ДОД «Детская школа искусств» - 260,5 баллов
- МБУК «Театр кукол» - 260,2 баллов
- МАУК Киноцентр «Нейва» - 258,7 баллов
- «МБУК «Театр музыки, драмы и комедии» - 255,5 баллов
- МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей» - 253,7 баллов
- МАУК «Центральный парк культуры и отдыха» - 253,5 баллов
- МАУК Дом культуры «Новоуральский» - 253 балла
- МБУК «Публичная библиотека» - 252,7 баллов

2. Оценка по показателю «Доступность учреждений и предлагаемых им услуг» высокая, однако у нескольких учреждений («ДК «Новоуральский», «Детская художественная школа», «Киноцентр «Нейва», «Публичная библиотека», «Театр музыки драмы и комедии») отмечено недостаточное обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Несмотря на то, что все учреждения оснащены

пандусами, перилами и др. вспомогательными средствами для лиц с ОВЗ, отмечается труднодоступность учреждений с точки зрения ландшафтного расположения (ДК УЭХК, Киноцентр, Публичная библиотека и др.), а также отсутствие рядом с учреждениями остановочных комплексов.

3. Члены Общественного Совета обратили внимание на недостаточное информирование жителей города о работе учреждений культуры, об отсутствии творческих ежегодных отчетов, в том числе в сети Интернет. Рекомендовали руководителям учреждений активизировать работу по данному направлению.

4. В группе критериев «Комфортность» достаточно высоко оценивается показатель «Санитарно-гигиеническое состояние помещений для посетителей». Ряду учреждений рекомендовано проработать вопрос об улучшении показателя «Наличие гардероба, буфета для посетителей, обеспечение питьевого режима» («ЦПКиО», «Публичной библиотеке», «Новоуральском театре кукол», «Историко-краеведческом музее», «ДХШ», «ДШИ»). Также члены Совета рекомендуют обратить внимание на материально-техническое обеспечение помещений всех учреждений культуры современными средствами и специальной мебелью.

5. В 3-ей группе критериев оценки «Культура обслуживания» наиболее низкий балл по показателю «Использование инновационных форм в работе, наличие дипломов и грамот за участие в мировых, всероссийских и краевых фестивалях, конкурсах, получение грантов» у учреждений: ДК «Новоуральский», Киноцентр «Нейва», «Историко-краеведческий музей», «Новоуральский театр кукол», «Театр музыки драмы и комедии», «Центральный парк культуры и отдыха». Можно предположить, что не все члены Общественного Совета достаточно осведомлены о деятельности учреждений по данному показателю, руководителям учреждений культуры рекомендовано усилить информационно-пропагандистскую деятельность по данной тематике.

*Частные замечания в адрес работы учреждений культуры со стороны  
Общественного Совета:*

1. МБОУ ДОД «Детская художественная школа» рекомендовано проработать вопрос о доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями (установка пандусов и т.д.).
2. МБОУК ДОД «Детская школа искусств» рекомендовано рассмотреть возможность улучшения качества питьевого режима в школе.
3. МАУК «ДК «Новоуральский» рекомендовано обратить внимание на эстетическое состояние помещений, внешний вид здания, устаревшее материально-техническое обеспечение, в том числе оборудование помещений современными средствами и специальной мебелью.
4. МАУК «Киноцентр «Нейва» рекомендовано проработать вопрос о доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями (установка пандусов и т.д.), рассмотреть возможности улучшения эстетического состояния внутреннего помещения, увеличения количества посадочных мест в фойе, улучшить теплоснабжение в кинозале. Также в адрес киноцентра прозвучала рекомендация об использовании инновационных форм работы.
5. МБУК «Новоуральский историко-краеведческий музей» рекомендовано проработать вопрос об обеспечении питьевого режима, более активно использовать инновационные формы работы.
6. МБУК «Новоуральский театр кукол» рекомендовано проработать вопрос об обеспечении питьевого режима (наличие кулера и т.д.), более активно использовать инновационные формы работы.
7. МБУК «Публичная библиотека» рекомендовано проработать вопрос о доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями (установка пандусов и т.д.), обеспечить питьевой режим для посетителей библиотеки, в т.ч. в сельских населенных пунктах.
8. МБУК «Театр музыки драмы и комедии» рекомендовано проработать вопрос о доступности учреждения для лиц с ограниченными возможностями (установка пандусов и т.д.). Рассмотреть возможность об использовании инновационных форм работы.
9. МАУК «Центральный парк культуры и отдыха» рекомендовано обратить внимание на критерий «Обслуживание оперативное и качественное».

Председатель

Общественного Совета по независимой оценке

15.01.2015



Л.В. Голубева