

**Доклад**  
**о проведении независимой оценки качества**  
**предоставляемых услуг в организациях**  
**культуры Волгоградской области в 2015 году**

Комитетом культуры Волгоградской области поручено ГАУК ВО «Агентство культурных инициатив» роль организации-оператора для проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры.

Решением общественного совета при комитете культуры Волгоградской области от 26 июня 2015 утверждено положение «О порядке проведения независимой оценки качества работ организаций культуры Волгоградской области» и перечень организаций культуры, в отношении которых будет проведена независимая оценка качества работы в 2015 году (далее – независимая оценка).

В период с сентября по ноябрь 2015 года независимая оценка была проведена в следующих организациях культуры:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры Волгоградский государственный театр «Царицынская опера»
2. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградская областная филармония»
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького»
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградский областной краеведческий музей»
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградский областной центр народного творчества».

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными документами:

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики"
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 г. Москва "О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги"
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277
4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015г. № 288

5. Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. Министерство культуры РФ от 07.08.2015 г.

Цель проведения независимой оценки.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения их качества

Методика проведения независимой оценки.

В соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» министерства культуры РФ была применена унифицированная модель независимой оценки качества оказаний услуг организациями культуры с использованием региональной компоненты автоматизированной информационной системы «Независимая оценка качества работы организаций отрасли культуры», разработанной Министерством культуры РФ.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. Изучение мнения получателей услуг;
2. Наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
3. Наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

Для изучения мнения получателей услуг было выбрано анкетирование. Были использованы четыре типа анкет, учитывающие некоторые особенности организаций культуры в соответствии с четырьмя типами: музеи, библиотеки, культурно-досуговые организации культуры и театры.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов, из них:

- максимальное значение для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг – 60 баллов;
- максимальное значение для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) - 7 баллов;
- максимальное значение для оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации – 33 балла.

Результаты проведения независимой оценки.

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Волгоградской области сведены в таблицу №1.

Выводы:

1. Все проверяемые организации культуры показали достаточно высокий уровень качества предоставляемых услуг, что видно по итоговой оценке.
2. Поскольку независимая оценка проводилась впервые, то некоторый недобор баллов является системным, а конкретнее, вся информация о результатах независимой оценки в короткий срок не могла быть размещена на сайтах организаций. Поэтому эти первые пять организаций недобрали от 5 до 7 баллов в итоговой оценке.
3. Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций культуры:
  1. Государственное бюджетное учреждение культуры Волгоградский государственный театр «Царицынская опера»
    - 1.1. Разработать, обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией.
    - 1.2. Рассмотреть возможность введения электронных билетов на спектакли, возможность бронирования билетов.
    - 1.3. Рассмотреть возможность предоставления дополнительных услуг, например, место общественного питания
    - 1.4. Рассмотреть возможность повысить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением.
  2. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградская областная филармония»

- 2.1. Разработать, обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией.
3. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького»
  - 3.1. Разработать на официальном сайте организации раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить его информацией.
4. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградский областной краеведческий музей»
  - 4.1. Разработать, обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией.
  - 4.2. Рассмотреть возможность введения электронных билетов на посещение музея.
  - 4.3. Рассмотреть возможность предоставления дополнительных услуг, например, место общественного питания.
5. Государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградский областной центр народного творчества».
  - 5.1. Разработать, обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией.
  - 5.2. Рассмотреть возможность разработки раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации
  - 5.3. Разместить информацию на государственном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Директор ГАУК ВО «Агентство  
Культурных инициатив»

С.С. Степанов

Таблица №1

Наименование организации	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном	Итоговая оценка

		культуры на сайте www. bus. gov.ru, баллы	сайте организации, баллы	
1	2	3	4	5
ГБУК ВГТ «Царицынская опера»	45,33	6	17	68,33
ГБУК «Волгоградская областная филармония»	58,66	7	22	87,66
ГБУК «Волгоградская областная универсальная научная библиотека им. М.Горького»	55,14	7	25,5	87,64
ГБУК «Волгоградский областной краеведческий музей»	55,45	5	20	80,45
«Волгоградский областной центр народного творчества»	56,64	4	15	75,64