

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Тверской области

В целях реализации Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» **приказом Комитета по делам культуры Тверской области от 11.11.2014 № 128 внесены изменения** в положение об Общественном совете по культуре и искусству при Комитете по делам культуры Тверской области

Основные задачи Общественного совета:

- организация проведения не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года независимой оценки качества организаций культуры, оказывающих социальные услуги;

- определение перечня организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры;

- формирование предложений для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее - оператор);

- устанавливают при необходимости дополнительно к общим критериям оценки качества оказания услуг организациями культуры, установленных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры с учетом информации, представленной оператором;

- предоставляют в Комитет по делам культуры Тверской области результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

Приказом Комитета по делам культуры Тверской области от 19.06.2015 № 51 утвержден Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций в сфере культуры Тверской области (независимая оценка качества проводится на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организацией сферы культуры).

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В 2015 году Комитетом по делам культуры Тверской области совместно с членами Общественного совета по культуре и искусству при Комитете по делам культуры Тверской области выбрана организация-оператор - **кафедра социологии и социальных технологий Тверского государственного технического университета**, которая в период с 12 по 23 октября 2015 года провела независимую оценку качества в 15 государственных учреждениях культуры Тверской области.

Государственные учреждения культуры Тверской области были разделены на группы учреждений культуры:

- **малые (сбор 100 анкет)** - (*Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверьгосфильмофонд», Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева», Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»*);

- **средние (сбор 500 анкет)** - (*Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Кимрский государственный театр драмы и комедии», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный театр кукол», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Вышневолоцкий драматический театр», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дом народного творчества»*);

- **крупные (сбор 1000 анкет)** - (*Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской академический театр драмы», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской театр юного зрителя», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная универсальная научная библиотека им. А.М. Горького», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской государственный объединенный музей», Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка»*).

На главной странице сайта Комитета по делам культуры Тверской области ([ссылка: тверькульт.рф](http://тверькульт.рф)) **открыт раздел** «Независимая оценка качества работы организаций культуры, оказывающих социальные услуги», в котором обеспечена техническая возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры.

В подразделах размещены следующие документы:

- нормативные правовые акты Российской Федерации и Тверской области;

- ведомственные акты Комитета по делам культуры Тверской области;

- решения Общественного совета по культуре и искусству при Комитете по делам культуры Тверской области;
- план мероприятий по проведению независимой оценки качества;
- опросник по типам учреждений;
- список организаций с ссылками на сайты;
- раздел с технической возможностью выражения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг.

На сайтах государственных учреждений культуры Тверской области также был создан вышеназванный раздел.

В период с 12 по 23 октября 2015 года **в средствах массовой информации Тверской области опубликована информация о проведении независимой оценки** в организациях культуры – в 4-х областных газетах и 2 интервью (Андрианова И.В. - член Тверского отделения союза театральных деятелей, эксперт Общественной палаты Тверской области; Григорьев Л.Г. – кандидат философских наук, профессор кафедры социологии и социальных технологий Тверского государственного технического университета).

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 на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (личный опрос граждан, опрос через интернет-канал и электронную почту).

29.10.2015 года состоялось заседание Общественного совета по культуре и искусству при Комитете по делам культуры Тверской области, **на котором были рассмотрены и утверждены результаты независимой оценки** качества оказания услуг организациями культуры, **а также предложения об улучшении качества их деятельности (по каждому учреждению отдельно).**

Высокие баллы получили:

- из малых групп - Государственное казенное учреждение культуры Тверской области «Тверская библиотека для слепых им. М.И. Суворова»;
- из средних групп - Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская областная картинная галерея»;
- из крупных групп - Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония».

Наименьшие баллы получили следующие учреждения:

- малые - Государственное автономное учреждение культуры Тверской области «Дом поэзии Андрея Дементьева»;
- средние - Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской центр детского и семейного чтения им. А.С. Пушкина»;

- крупные - Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области «Тверской областной Дворец культуры «Пролетарка».

Комитет по делам культуры Тверской области направил в адрес государственных учреждений культуры Тверской области результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения членов Общественного совета об улучшении качества их деятельности и замечания, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по каждому учреждению отдельно.