

Отчет по проведению независимой оценки учреждений культуры Пермского края в 2014 году

Министерством культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций Пермского края утверждено положение об Общественном совете, который наделен полномочиями по привлечению граждан и общественных организаций к проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры Пермского края.

На заседании Общественного совета 22 августа 2014 года утвержден перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, а также план мероприятий по проведению независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры Пермского края.

Учитывая, что в Пермском крае более полутора тысяч учреждений культуры, работы по проведению независимой оценки разделены на 3 года по видам учреждений. Так, независимой оценке в 2014 году подлежат музеи, театры, а также учреждения по производству, прокату и показу фильмов.

Организацией-оператором по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры Пермского края в 2014 году является федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пермская государственная академия искусства и культуры».

При органах местного самоуправления Пермского края также созданы Общественные советы (либо действующие Общественные советы наделены полномочиями по проведению независимой оценки учреждений культуры, находящихся на территории муниципального образования).

11 муниципальных образований Пермского края по объективным причинам не участвуют в проведении независимой оценки в 2014 году (в связи с отсутствием на их территории музеев, театров, и учреждений по производству, прокату и показу фильмов).

Организацией-оператором разработан перечень критериев оценки учреждений культуры Пермского края. Перечень содержит, как базовые критерии, общие для всех учреждений (открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, ценовую доступность получения услуги, время ожидания в очереди при получении услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении), так и специфические по типам учреждений. Так, для театров предусмотрены критерии оценки по

количеству гастролей, выездных мероприятий, новых постановок (в том числе для детей и социально незащищенных групп населения); для музеев - по оценке фондов, выставочной деятельности, культурно-просветительской работе, использованию Интернет-технологий в деятельности.

Критерии оценки доработаны в соответствии с предложениями представителей органов местного самоуправления Пермского края, высказанных в ходе совместного совещания 22 октября 2014 года, и утверждены на заседании Общественного совета 29 октября 2014 года.

В органы местного самоуправления направлены анкеты и методические рекомендации для непосредственной организации работы с учреждениями.

Результаты проведения независимой оценки получены от 33 муниципалитетов.

26 декабря 2014 г. на итоговом заседании Общественного совета утвержден рейтинг учреждений культуры, составленный организацией –оператором на основании данных муниципальных образований. Рейтинги(таблицы 1,2,3) размещены на официальном сайте Министерства культуры Пермского края в сети «Интернет».

Таблица 1.

Муниципалитет (городской округ)	Средний балл оценки театра
1. Губаха	4,95
2. Лысьва	4,42
3. Березники	4,2...4,38
4. Чайковский	3,38
5. г.Пермь	н/д ¹
6. г.Кудымкар	н/д

Таблица 2.

Муниципалитет (городской округ)	Средний балл оценки музея
1. Сива	4,89
2. Куеда	4,79
3. Чернушка	4,75
4. Добрянка	4,74
5. Оса	4,7
6. Уинский	4,52

¹ Нет данных

7. Краснокамский	4,47...4,75
8. Нытва	4,44...4,48
9. Суксун	4,42
10. Губаха	4,41
11. Лысьва	4,32
12. Березники	4,3...4,63
13. Карагай	4,3
14. Очерский	4,15
15. Кунгур	4,03
16. Пермский	4,02
17. Усолье	3,86...3,96
18. Верещагино	3,84...4,3
19. Очер	3,83
20. Чусовой	3,68...3,9
21. Барда	3,65
22. Кизел	3,58
23. Кочево	3,58
24. Оханск	3,43
25. Горнозаводск	3,26
26. Соликамский	3,25
27. Чердынь	3,2
28. Красновишерск	3,19
29. Чайковский	3,15...3,6
30. Орда	3,14
31. Юсьва	3,05
32. Косинский	2,84
33. Александровский	н/д
34. Ильинский	н/д
35. г.Кудымкар	н/д
36. Гайнский	н/д
37. Кудымкарский	н/д

Таблица 3.

Муниципалитет (городской округ)	Средний балл оценки учреждения по производству, прокату и показу фильмов
1. Сива	н/д
2. Карагай	3,83
3. Верещагино	н/д
4. Чусовой	н/д
5. Чайковский	3,21

По результатам рассмотрения анкет, поступивших от муниципальных образований Пермского края, организацией – оператором выработаны рекомендации для учреждений культуры, участвовавших в проведении независимой оценки.

1. Продолжить самооценку по предложенной документации или разработать собственный механизм контроля качества деятельности учреждения культуры, с составлением итогового отчета и сравнением с предыдущими периодами (не реже 1 раза в год).

2. Задействовать систему «тайный гость (посетитель)», привлекая для этого работников учреждений культуры из соседних муниципалитетов, с составлением итогового анонимного отчета (не реже 1 раза в месяц/квартал).

3. Пересмотреть режим работы и в особенности для музеев (галерей) сделать рабочими днями субботу и воскресенье.

4. Оптимизировать деятельность сайтов: обновлять информацию не реже 1 раза в неделю; установить обратную связь с Интернет-пользователями; использовать сайт для анкетирования потенциальных потребителей, принятия жалоб и предложения; подключить систему Интернет-маркетинга (рассылки).

5. Разработать годовую систему маркетинга: продумать систему рекламы культурных мероприятий и доведение ее до потенциальных потребителей.

6. Проанализировать санитарные условия в учреждении и их доступность для людей с ограниченными возможностями и инвалидов.

7. Оптимизировать внешние условия среды вокруг учреждений культуры, а именно: наличие вывески с режимом работы учреждения, занесение в навигационные системы, наличие удобной парковки, освещение в вечернее время.

8. Регулярно проводить повышение квалификации персонала по направлениям: продвижение и реклама в современном учреждении культуры; туризм, сервис и гостеприимство; конфликтология; культурное проектирование (не реже 1 раза в 3 года).

9. Включать учреждения культуры (музеи, театры галереи) в туристскую деятельность, а именно: в рекламные туры, делать их центрами или элементами культурно-туристских выставок или ярмарок.

10. Проводить круглые столы, посвященные вопросам развития туризма в муниципалитете, развития культуры, предпринимательских сообществ.

11. Музеям не реже 1 раза в полугодие обновлять экспозиции, не реже 1 раза в квартал позиционировать новые выставки, в том числе выездные / привозные.

12. Музеям внести все фонды в электронные каталоги и сделать с помощью Интернета отдельные экспонаты достоянием общественности.

13. Музеям разработать (увеличить) количество аудио экскурсий, в том числе на нескольких национальных и иностранных языках, а именно: коми-пермяцкий, татарский, башкирский, финский, английский, французский, немецкий.

14. Музеям разработать систему рекламной полиграфии, а именно: буклеты, путеводители, каталоги музейных фондов, альбомы.

15. Музеям разработать систему сувенирной продукции, связанной с историческим прошлым и настоящим, брендами муниципалитета, привлекая для этого частные инвестиции.

16. Учреждениям культуры активнее участвовать в выездных мероприятиях по Прикамью, России и миру.

17. Учреждениям культуры активнее включаться в конкурсные задания и культурные проекты края и России, привлекая для этого частные инвестиции и гранты.

18. В театрах многонациональных муниципалитетов разработать/увеличить количество театральных постановок на местных национальных языках, а именно: коми-пермяцком, татарском и башкирском.