

УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО КУЛЬТУРЕ
И АРХИВНОМУ ДЕЛУ

ПРОТОКОЛ

**заседания общественного совета при управлении Алтайского края по
культуре и архивному делу**

23 июня 2015 г.

№ 1

г. Барнаул

Кондыков А.С. – председатель Совета.

Балашова Е.В. – секретарь Совета.

Присутствовали:

Анисифоров П.И., Балашова Е.В., Гычев В.В., Зайков Н.С., Зорина Л.Г.,
Казаковцева О.А., Кирилин А.В., Кондыков А.С., Кузнецов В.С., Прохода В.Ф.,
Сигарева М.Н., Смирнова Л.А.

Приглашенные:

Безрукова Е.Е., Балакирева А.Н., Бардась А.И., Галкина И.К., Егорова Т.И.,
Жилин Н.Э., Захарова И.В., Максимова Г.В., Качанова Н.Л., Огнева Е.В.,
Падалкина О.В., Трунтов Ю.М.

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О внесении изменений в состав общественного совета при управлении Алтайского края по культуре и архивному делу.
2. О результатах мониторинга «Независимая оценка эффективности качества работы учреждений культуры Алтайского края».
3. О принятии решения по результатам мониторинга «Независимая оценка эффективности качества работы учреждений культуры Алтайского края».
4. Разное.

1. СЛУШАЛИ:

Кондыкова А.С. – в соответствии с Федеральным законом 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», приказами управления от 21.05.2015 № 236 «О внесении изменения в приказ управления Алтайского края по культуре и архивному делу от 14.05.2013 № 208», от 22.06.2015 № 274 «О внесении изменений в приказ управления Алтайского края по культуре и архивному делу от 01.07.2013 № 364», ввести в состав совета: Казаковцеву О.А., Кирилина А.В., Кузнецова В.С., Проходу В.Ф.

1. РЕШИЛИ:

1.1. Принять информацию Кондыкова А.С. об изменении состава общественного совета к сведению.

1.2. Утвердить предложенный состав общественного совета.

Голосование:

«за» - единогласно.

2. СЛУШАЛИ:

Бардась А.И. – Социологический опрос посетителей музеев и библиотек проводился в соответствии с основными критериями оценки эффективности качества работы государственных учреждений культуры и искусств.

С целью изучения степени удовлетворенности качеством предоставления услуг музеями было опрошено 847 респондентов основных социальных групп населения. К аналитической работе были привлечены в качестве экспертов преподаватели и студенты Алтайской государственной академии культуры и искусств. В результате опроса посетителей баллы распределились следующим образом: 45 баллов – Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая, 46 баллов – Государственный художественный музей Алтайского края, 50 баллов - Алтайский государственный краеведческий музей.

В результате оценки экспертов Алтайский государственный краеведческий музей получил 16 баллов, Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая – 18 баллов, Государственный художественный музей Алтайского края – 19 баллов.

В итоге по суммарному количеству баллов посетителей музеев и экспертов на первое место вышел Алтайский государственный краеведческий музей (66 баллов), на втором месте – Государственный художественный музей Алтайского края (65 баллов), на третьем месте с результатом 63 балла – Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая.

В социологическом опросе читателей библиотек приняло участие 169 респондентов основных социальных групп населения с целью изучения степени удовлетворенности каждой из них качеством предоставления услуг библиотеками. К аналитической работе так же были привлечены в качестве экспертов преподаватели и студенты Алтайской государственной академии культуры и искусств. По результатам опроса читателей Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих получила 64 балла, Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской – 50 баллов, Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова – 42 балла.

Эксперты начислили баллы следующим образом. Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих и Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской по 21 баллу, Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова – 22 балла.

В итоге по суммарному количеству баллов на первом месте с результатом 85 баллов оказалась Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и

слабовидящих, на втором – Алтайская краевая детская библиотека им. Н.К. Крупской (71 балл), на третьем – Алтайская краевая универсальная научная библиотека им. В.Я. Шишкова – (64 балла).

2. РЕШИЛИ:

Одобрить информацию Бардась А.И. о результатах мониторинга «Независимая оценка эффективности качества работы учреждений культуры Алтайского края».

Голосование:

«за» - единогласно.

3. СЛУШАЛИ:

Балашова Е.В. – В рамках независимого мониторинга было проведено анкетирование пользователей и экспертная оценка 6 краевых учреждений культуры.

По группе музейных учреждений мониторинг показал следующее: график работы музеев удобен для 100% посетителей, стоимость предоставляемых услуг устраивает также 100% опрошенных. Все респонденты отметили полную информационную осведомленность о проводимых музеями мероприятиях. 99% (АГКМ); 50% (ГХМАК, ГМИЛИКА) посещают сайт музея. Более половины опрошенных отмечают устойчивый интерес к деятельности музея. Более 80% (АГКМ); более 50% (ГМИЛИКА, ГХМАК) респондентов удовлетворены использованием в музее компьютерных информационных технологий. Условия доступности услуг музеев для лиц с ограниченными возможностями здоровья только 10-20% (в среднем) опрошенных считают приемлемыми. Подавляющее большинство опрошенных в целом удовлетворены комфортностью условий в музеях. Устраивает работа гардероба, наличие средств связи, возможность воспользоваться техническими средствами и Интернетом, нравится внутреннее оформление помещений музеев. В тоже время не всех респондентов устраивает температурный режим (духота или, наоборот, холод) и посетителей АГКМ не устраивает «уличный» туалет. Посетители ГМИЛИКА отмечают хорошее состояние территории, но отмечают необходимость проведения косметического ремонта здания. Посетители АГКМ (более 80%) отметили необходимость капитального ремонта здания и расширения выставочных площадей. Абсолютное большинство посетителей ГХМАК высказались за скорейшее возвращение в собственное здание. Все респонденты отметили высокий уровень культуры обслуживания, оперативности предоставляемых услуг. Среди качеств сотрудников музеев большинство отметили «компетентность и профессионализм», «доброжелательность и вежливость», «внимательное отношение и культурное обслуживание». Посетители знают о наличии книги отзывов и предложений, записи носят доброжелательный характер.

По группе библиотечных учреждений мониторинг показал следующее.

Для большинства читателей график работы удобен. Сервисными услугами пользуются больше половины опрошенных, самыми популярными являются интернет-услуги и ксерокопирование. Большинство опрошенных довольны качеством услуг. Стоимость устраивает большинство опрошенных. Получали все издания (или информацию) подавляющее большинство читателей. Предпочитают находить информацию абсолютное большинство опрошенных (80%) по Интернету, приблизительно равное количество (одна треть) пользуются печатными и электронными каталогами и услугами библиотекаря. Большая часть опрошенных (73,3%) пользовались БИС и БД. Качество проводимых мероприятий оценили «высоко» и «хорошо» большинство опрошенных (73,3%). Комфортно в библиотеке большинству – 80% читателей. Здание: 40% (АКУНБ); 33,3% (АКСБ); 11% (АКДБ) читателей считают необходимым косметический ремонт; внутреннее оформление полностью или частично нравится абсолютному большинству опрошенных. В то же время температурный режим читателей устраивает в АКСБ (86,6%); в АКДБ (44,4%); не устраивает в АКДБ (33,3%), в АКУНБ - большинство опрошенных: зимой холодно, летом душно, жарко. Опрошенные считают, что необходимо кондиционирование. К туалетам и к гардеробу у подавляющего большинства претензий нет. Деловые качества сотрудников: большинство опрошенных отмечают доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм, внимательность сотрудников. Негативных качеств не отмечено. Доступность для лиц с ограниченными возможностями в АКУНБ отмечает лишь 20% опрошенных; частично или нет – 34%; - в библиотеке отсутствуют условия для обслуживания лиц с ограниченными возможностями – нет пандусов, поручней, лифтов, габариты туалетов не позволяют пользоваться ими в инвалидной коляске. Доступность для лиц с ограниченными возможностями отмечают в АКСБ – почти все читатели, в АКДБ - 77,7% опрошенных (отмечены проблемы с туалетной комнатой). Книгой отзывов пользуется небольшая часть читателей обследованных библиотек, но большая часть о ней знает, отмечает доступность (кроме АКДБ, возможно, это связано с детским возрастом читателей). Источники информации о библиотеке: от сотрудников - около половины читателей, около одной трети – от родственников, знакомых и на сайте. Мероприятия в библиотеке посещают большинство опрошенных.

Анализ результатов мониторинга позволяет сделать вывод:

В целом отмечено удовлетворительное качество обслуживания пользователей в краевых учреждениях культуры и соответствие, по большинству критериев, требованиям эффективности учреждения.

Между тем остается ряд нерешенных проблем:

1. Нерешенным остается вопрос с доступностью обследованных учреждений культуры для лиц с ограниченными возможностями.
2. Требуется усовершенствования система регулировки температурного режима.
3. Проблема «уличного» туалета в АГКМ.

4. Необходим ремонт в большинстве обследованных учреждений культуры.

3.1. ВЫСТУПИЛИ:

Зайков Н.С. - Я сам стал непосредственным участником данного исследования, когда пришел с ребенком в Алтайскую краевую детскую библиотеку им. Н.К. Крупской.

Безрукова Е.Е. - Мы специально пригласили на общественный совет руководителей краевых учреждений, в которых проводился мониторинг, и принимаем все замечания, высказанные в ходе исследования по вопросу эффективности качества работы учреждений культуры Алтайского края. Берем в работу и ровно через год на очередном Совете в 2016 году проинформируем членов общественного Совета по устранению ряда замечаний отраженных в рамках независимого мониторинга.

3. РЕШИЛИ:

Одобрить решение по результатам мониторинга «Независимая оценка эффективности качества работы учреждений культуры Алтайского края», а также продолжить проведение независимого мониторинга эффективности и качества работы учреждений культуры Алтайского края в дальнейшем.

Голосование:

«за» - единогласно.

4. Разное.

Вопросов не поступало.

Председатель общественного совета

А.С. Кондыков

Секретарь

Е.В. Балашова