

## **Предложения Общественного совета при Министерстве культуры и архивов Иркутской области об улучшении качества работы учреждений культуры и искусства по итогам независимой оценки в 2016 году**

По итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (по списку) Общественный совет при министерстве культуры и архивов Иркутской области делает вывод о том, что общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры заслуживает удовлетворительной оценки.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим потребностям населения уровне, являются недостаток финансовой обеспеченности учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг, отсутствие современной материально-технической базы, недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

На основании данных, полученных в ходе проведенной независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Общественный совет РЕКОМЕНДУЕТ:

Учреждениям культуры Иркутской области:

- рассмотреть возможность создания сайтов учреждений и (или) страниц на официальных сайтах учредителей;
- разработать и утвердить планы по улучшению качества работы организаций на 2017 год (исходя из результатов независимой оценки качества), разместить их на своих официальных сайтах в сети «Интернет» и обеспечить их выполнение;
- 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 предложений;
- продолжить разработку и внедрение в деятельность новых форм работы;
- осуществлять публикацию на официальных сайтах или в средствах массовой информации ежегодных отчетов учреждений о деятельности;

- для создания необходимого уровня комфортности, отвечающего современным требованиям, запланировать проведение качественных ремонтов объектов недвижимости учреждений культуры;
- запланировать и реализовать мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.;
- улучшить материально-техническое оснащение учреждений культуры путем приобретения современной аппаратуры, оргтехники, увеличения и разнообразия книжного и музейного фондов;
- продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений;
- регулярно проводить мониторинг качества оказания услуг учреждениями культуры, проводить систематическую работу с книгами жалоб и предложений;
- осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Министерству культуры и архивов Иркутской области:

- предусмотреть возможность оказания мер государственной поддержки муниципальных учреждений Иркутской области;
- организовать и провести разъяснительный семинар по независимой оценке качества оказания услуг для муниципальных учреждений Иркутской области.

Председатель Общественного совета  С. А. Снарский