**Р.Г.Сафиуллина – председатель Общественного Совета**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры РТ**

**01.02.2017**

**Уважаемые участники форума!**

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Татарстан, созданный во исполнение Указа Президента России № 597 от 7 мая 2012 года и Федерального Закона № 256 от 21 июля 2014 года, является одной из форм общественного контроля.

И, как отметил в своем докладе министр, независимая оценка работы учреждений культуры проводится для повышения эффективности их деятельности. А также – в целях предоставления гражданам информации об уровне оказания услуг организациями культуры.

Этот механизм предусматривает определение условий оказания услуг по таким общим критериям, разработанным отраслевым федеральным министерством, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность потребителей качеством оказанных услуг.

Регионам дано право, при необходимости, вырабатывать свой дополнительный пакет критериев. Нами разработан такой перечень, продиктованный потребностью в двуязычии, а также необходимостью обеспечения безопасности учреждений. И, прежде всего, пожарной безопасности - актуальной на фоне многочисленных событий, произошедших в последнее время в разных точках…

К проведению независимой оценки подключается организация-оператор, который определяется решением министерства культуры республики и в обязанности которого входит изучение состояния дел с использованием разных форм и методов – выезды на место, опрос населения путем анкетирования, анализ состояния сайта учреждения и другие формы.

Организацией-оператором у нас является некоммерческая организация «Молодые и успешные».

**Наша совместная задача с оператором - не «карать» учреждения за выявленные недостатки, а вовремя подать сигнал о необходимости принятия мер.**

Созданный **отдельно** при Министерстве Общественный Совет по проведению независимой оценки **демонстрирует степень значимости данного механизма и долговременности такой формы общественного контроля как независимая оценка**. Подтверждением серьезности данного вопроса стало и проведение заседания в Кабинете Министров с участием Президента республики под эгидой Общественной Палаты, где Рустам Нургалиевич говорил о роли гражданского общества и необходимости власти прислушиваться к рекомендациям Общественных Советов ведомств при принятии тех или иных решений. При этом, он подчеркнул недопустимость со стороны официальных структур формального отношения к рекомендациям Советов. И сегодня от нас с вами зависит, насколько мы сможем сделать этот механизм живым, действенным, эффективным.

В 34 районах республики общественными советами проведена такая же работа и осуществлен анализ деятельности 104 муниципальных организаций в сфере культуры. Мы признательны за проведенный анализ и очень рассчитываем, что **он реально** будет содействовать повышению качества работы наших учреждений. Обращаю внимание руководителей исполнительных комитетов муниципалитетов республики - аналогичная работа должна Вами проводиться **системно и своевременно отражаться** в федеральном рейтинге на сайте бас.гав.ру.

Общественный Совет **готов воспринимать дельные** предложения и рекомендации учреждений культуры.

Хочу выразить признательность за конструктивное сотрудничество в данной области с такими учреждениями как Елабужский музей-заповедник, Национальная библиотека республики. Руководители этих организаций ответственно подошли к данной форме анализа их деятельности, изучили соответствующие документы **сами**, а также провели инструктаж коллектива, ознакомив их с основными задачами, которые преследует независимая оценка.

Более того, ими был внесен ряд содержательных предложений по упорядочению критериев, совершенствованию проведения независимой оценки.

Федеральное министерство, проанализировав поступившие с мест предложения, с января 2017 года запускает значительно откорректированный Перечень критериев, где учтены многие наши предложения.

Данный Перечень, как и другие документы по независимой оценке размещены на сайте министерства культуры в соответствующем разделе.

Каждое учреждение культуры должно иметь на своем сайте аналогичный раздел. Это та часть работы, которая не требует больших затрат – как материальных, так и физических, и которую можно выполнить в самые кратчайшие сроки.

При этом, очень важно иметь сайт с удобной навигацией, достойным эстетическим видом, убедительно демонстрирующим причастность к такой отрасли как культура. Должно быть также оперативное обновление информации, своевременное анонсирование планируемых мероприятий.

**Уважаемые коллеги!** Конечно, в ряде организаций остаются актуальными вопросы доступной среды для людей с ограниченными возможностями. Здесь зачастую возникают специфические вопросы, связанные с размещением многих учреждений культуры в объектах, являющихся памятниками архитектуры, где изначально не допускаются принципиальные обновления зданий/ Этот вопрос требует, по возможности, своего решения в ходе плановых работ по ремонту и реконструкции данных зданий.

Не всегда выдерживается сотрудниками учреждений уровень компетентности, доброжелательное отношение к посетителям. Это вопросы каждодневной работы руководителей учреждений с кадрами, забота об их профессиональном росте и этике общения с посетителями.

По решению Общественного совета независимая оценка качества учреждений культуры в 2016 году проведена в 24 государственных организациях культуры.

Предварительно, Общественным Советом во все подведомственные министерству учреждения культуры было направлено письмо по итогам анализа ряда организаций нашей отрасли за 2015 год. Данным письмом мы не преследовали цель – наказать конкретные организации, предавая публичности выявленные у них недостатки. В нем мы **не** персонифицировали организации, а указали в целом на наиболее распространенные недоработки, типичные недостатки, характерные для большинства проверенных организаций.

Это было сделано в целях профилактики, чтобы остальные организации учли выявленные на тот период проблемы в проверенных организациях и по возможности приняли соответствующие меры, не дожидаясь процедуры анализа.   
  
На основе итогов независимой оценки. Общественный Совет внес в министерство разработанные Советом рекомендации.

Они, в свою очередь, были направлены министерством в ваши организации и, повторюсь, должны стать неотъемлемой частью ваших планов на текущий год в той части, в которой их реализация зависит от учреждения.

Общественный Совет в дальнейшем будет возвращаться к этим организациям и анализировать их работу **уже в плане выполнения рекомендаций** Совета. Это подведомственным министерству организациям надо иметь ввиду.

**Уважаемые коллеги!** Хочу вернуться к одной из наших рекомендаций Общественного Совета. Учитывая колоссальную нагрузку на библиотеки, связанную с активной оцифровкой фондов, а также все возрастающей ролью информационных технологий для читателей, в настоящее время назрела потребность предусмотреть в штатном расписании республиканских библиотек отдельную единицу оператора сайта.

Это должно стать, на наш взгляд, задачей отраслевых федерального и республиканского министерств, а также Минтруда России и Татарстана.

Мы трезво оцениваем все трудности продвижения данного вопроса в наших ведомствах, не расположенных выделять что-либо дополнительно, а настроенных только, чаще всего, на секвестирование, прикрывая это вполне благозвучным термином «оптимизация».

Удобная для потребителя навигация сайта, доступность своевременно обновляемой и максимально полной информации об организации и предоставляемых ею услугах в сфере культуры – эти требования все более актуальны с учетом стремительного расширения той части населения, которая системно пользуется цифровыми технологиями и большую часть интересующей ее информации может получать дистанционно, в том числе – сведения об организации, ее координатах, графике работы, планах, мероприятиях.

Сегодня, а также ориентируясь на завтрашний день, мы должны понимать, что сайты учреждений берут на себя **все бОльшую** нагрузку в деле обеспечения пользователя информацией - как справочной, так и новостной. И чем дальше, тем больше будет возрастать значение электронной связи с потенциальным посетителем, потребителем вашего продукта.

Между тем, в ряде республиканских учреждений культуры есть единица программиста, но она выведена из первого ряда штатного расписания основных специалистов учреждений и находится в группе хозяйственно-эксплуатационной службы. Как вы понимаете, это соответствующим образом, кроме морального отрицательного эффекта, несет и существенный материальный. Зарплата этих **представителей профессии 21 века**, почти в два раза ниже заработной платы основных специалистов учреждений и не превышает чаще всего 7-8 тысяч рублей.

Общественный Совет полагает, что «оптимизация» означает не только «секвестирование», а, прежде всего - **грамотный подход, предусматривающий**, при необходимости и увеличение численности работников, если это дает заметный рост продуктивности, повышения качества работы учреждения, отрасли.

Более того, в связи с этим, очень важный **репутационный** вопрос. Наша республика значится в лидерах по IT-технологиям. И в этом смысле, учреждения отрасли, как мощный культурный, духовный и интеллектуальный потенциал общества имеет полное право на то, чтобы государство осознавало важность обеспечения их современным техническими, программными средствами, а также -профессиональными кадрами в области новых технологий.

Нам вообще-то, наверно, уже пора иметь, хотя бы в республиканских учреждениях, и единицы переводчиков на английский. А те, кто смотрит в более дальнюю перспективу, считают уже необходимым озаботиться и переводом своих сайтов на китайский язык…

**Уважаемые участники Коллегии!** Сожалею, что регламент вынуждает меня выступать в формате «блиц».

В заключении позвольте сказать.

Сегодня наша общая задача – сделать механизм независимой оценки максимально эффективным в деле улучшения качества работы учреждений отрасли.

Причем, вырабатываемые Общественным Советом рекомендации должны стать неотъемлемой частью планов текущего года в той части, в которой их реализация зависит от конкретного учреждения или отраслевого министерства.

У нас с вами есть реальные возможности достойно представлять отрасль и республику в федеральном рейтинге учреждений культуры. И эти возможности **надо умело и максимально** использовать.

А главное – мы иногда с вами не осознаем всю силу влияния нашей отрасли на умы и сердца людей, на атмосферу в обществе.

Это очень мощное оружие. И им нужно, повторюсь, очень грамотно, мудро и в высшей степени профессионально пользоваться.

Я всем **нам** желаю этого!

Спасибо!