



*Социологические науки*

**УДК 379**

**Н.Н. Степаненко**

**Степаненко Наталья Николаевна**, магистрант 1 курса направления подготовки «Социально-культурная деятельность» Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: fine10000@yandex.ru

Научный руководитель: **Мартиросян Карен Минасович**, доктор философских наук, профессор кафедры социально-культурной деятельности Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: karen\_mm@rambler.ru

**ИСТОРИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ПОСТАНОВКИ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И МОНИТОРИНГА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ОКАЗАНИЕМ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ УСЛУГ**

Проблема качества работы учреждений культуры привлекала внимание ученых и органов власти на протяжении многих лет. Результатом явились научные исследования и правительственные документы, в которых анализировались различные аспекты проблемы и предлагались пути решения. Одним из самых эффективных способов повышения качества социокультурных услуг стал мониторинг, позволяющий выявить недостатки деятельности учреждений культуры и их причины.

**Ключевые слова:** учреждения культуры, качество, мониторинг.

**N.N. Stepanenko**

**Stepanenko Natalya Nikolaevna**, master student of 1st course of SKD/mag-19 group of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), email: fine10000@yandex.ru

Research supervisor: **Martirosyan Karen Minasovich**, doctor of philosophy of department of social and cultural activities of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: karen\_mm@rambler.ru

**THE HISTORICAL ASPECT OF SETTING THE PROBLEM  
OF THE QUALITY OF THE WORK OF CULTURAL INSTITUTIONS  
AND MONITORING THE SATISFACTION OF THE POPULATION  
WITH THE PROVISION OF SOCIOCULTURAL SERVICES**

The problem of the quality of cultural institutions has attracted the attention of scientists and authorities for many years. The result was research and government documents that analysed various aspects of the problem and suggested solutions. One of the most effective ways to improve the quality of social and cultural services has been to monitor the shortcomings of cultural institutions and their causes.

**Key words:** cultural institutions, quality, monitoring.

Проблема качества работы учреждений культуры остро встала уже в последнее десятилетие существования Советского Союза в связи с резким падением их посещений. Особенно это коснулось клубов, в которых, по меткому выражению культпросветработников тех лет, остались лишь «пионеры и пенсионеры». Статистические данные, даже с учетом погрешностей и «человеческого фактора», рисовали столь нерадостную картину деятельности культурно-просветительных учреждений, что в 1985–

87 годах НИИ культурологии было проведено масштабное социологическое исследование «Человек и учреждения культуры» [8], целью которого явилось выявление культурных потребностей советского человека и возможностей их удовлетворения в существующих учреждениях культуры. Этот же аспект присутствовал в еще двух исследованиях тех лет – «Культура сельского района РСФСР» и «Клубный работник сегодня и завтра» [8]. По общим результатам был сделан вывод о недостаточно качественной работе учреждений культуры, преобладании устаревших форм и низкой квалификации работников, особенно в сельских районах, что привело к появлению научно-методических трудов и методических рекомендаций по улучшению качества деятельности в учреждениях культуры [9].

Но последовавшая революция 1991 года и хаос, сопровождавший становление новой России, отодвинул проблему качества на задний план. На это повлияли и вытекающие из этого факторы: многие ведомственные, профсоюзные и государственные культурно-просветительные учреждения прекратили свою работу, оказались перепрофилированы, а оставшиеся испытывали острую нужду в финансировании и работниках. Отказ от идеологической составляющей, поиск и появление новой парадигмы культурно-просветительной работы, рассматривающей ее поначалу только как развлекательную, а затем – как часть социальной работы общества [3] (что привело даже к смене названия на «социально-культурная деятельность») также не способствовало развитию научных исследований по данной тематике. В это время культурологи и практики активно ищут, каким же должно быть содержание социально-культурной деятельности в изменившихся условиях.

Тем не менее уже к концу 90-х годов проблема качества, в том числе и деятельности учреждений культуры, вновь привлекла внимание ученых и государственных органов. Так, 1998 году выходит статья «Измерение результатов деятельности в государственном секторе» Эпштейна П.Д., в которой в том числе рассматриваются вопросы определения количественных

и качественных показателей, их репрезентативность [12].

Новую волну исследований в данной области породило принятие на государственном уровне Международных стандартов ИСО серии 9000-2000 [7], а также Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» [10], в котором декларируется понятие «государственные услуги» и прописываются функции государственных органов по оказанию государственных услуг. Потребовались научные и научно-методические труды, рекомендации, позволяющие освоить и реализовать новые положения Международных стандартов. К одним из основных относятся работа Ломовцевой О.А. и Щедриной О.И. «Методолого-методическое обеспечение стандартов качества услуг, предоставляемых населению муниципального образования» (2008 г.) [4], учебное пособие Еланцевой О.П. «Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе» [2], выдержавшее два издания. Интересно, что, хотя интернет еще не является таким массовым, как сейчас, уже начинает изучаться такой аспект, как использование виртуального информационного пространства при оказании государственных услуг – А. Данилин «Электронные государственные услуги и административные регламенты» (2004) [1].

В это десятилетие (2000–2010 гг.) вновь оживает и разворачивается сеть государственных и муниципальных учреждений культуры. Она сразу сталкивается с сильным конкурентом – коммерческими досуговыми структурами, успевшими набрать и внедрить зарубежный опыт, аккумулировавшими наиболее квалифицированные и креативные кадры, лучше обеспеченными финансированием и материальной базой, а потому и завоевавшими обширную аудиторию. В некоторой степени деятельность коммерческих развлекательных учреждений становится стимулом для дальнейшего совершенствования системы государственных и муниципальных учреждений культуры: они во многом старались подражать ей. Это потребовало перестройки управления, вводится понятие «дорожной

карты», где по годам расписана вся работа и приведены ее показатели. Правовые основы нововведения закрепляются в Федеральном законе Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [11], в котором указываются требования к оказанию услуг, прописываются все этапы процесса их оказания.

В 2013 году проблема улучшения качества предоставляемых услуг выходит на новый уровень. Потребовалась разработка показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений с учетом региональной специфики и условий постоянного мониторинга удовлетворенности этими услугами населения. Выходят распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг» [6] и приказ Министерства труда Российской Федерации от 01.07.2013 № 287 «О методических рекомендациях по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников» [5]. На их основании каждый субъект Российской Федерации разработал собственное положение о проведении мониторинга качества услуг. Благодаря мониторингу предполагалось выполнить задачи накопления информации об удовлетворенности качеством услуг, невыполнении заданных показателей, планировании мероприятий по повышению доступности и качества предлагаемых услуг, подготовку материалов для отчетов перед вышестоящими органами. Таким образом, были выработаны подходы к решению проблемы качества работы учреждений культуры, возникшей еще почти сорок лет назад.

### **Список используемой литературы:**

1. *Данилин А.* Электронные государственные услуги и административные регламенты: учеб. пос. / А. Данилин. – М.: Инфра-М, 2004. – 288 с.
2. *Еланцева О.П.* Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пос. / О.П. Еланцева. – 2-е изд., стер. – М.: Флинта, 2012.
3. *Киселева Т.Г., Красильников Ю.Д.* Основы социально-культурной деятельности: учеб. пос. / Т.Г. Киселева, Ю.Д. Красильников. – Москва, 1995. – 395 с.
4. *Ломовцева О.А., Щедрина О.И.* Методолого-методическое обеспечение стандартов качества услуг, предоставляемых населению муниципального образования / О.А. Ломовцева, О.И. Щедрина // Научные ведомости. – 2008. – № 10(50). – С. 162–168.
5. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 01.07.2013 № 287 "О методических рекомендациях по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников». URL: <http://docs.cntd.ru/document/456000112> (дата обращения: 02.09.2020).
6. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р "Об утверждении Плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг". URL: <http://docs.cntd.ru/document/499010803> (дата обращения: 02.09.2020).
7. Сертификация по ISO 9000:2000 как способ оптимизации системы управления предприятием. URL: <http://qh.siteedit.ru/iso9000> (дата обращения: 02.09.2020).
8. Социология культуры в России: возникновение, особенности

развития. URL: <https://studopedia.org/8-34338.html> (дата обращения: 02.09.2020).

9. Тенденции социокультурного развития России. 1960–1990-е гг. / Отв. ред.: И.А. Бутенко, К.Э. Разлогов / Рос. Акад. наук; М-во культуры РФ; Рос. ин-т культурологии. – Москва, 1996. – 507 с.

10. Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» // Российская газета. Федеральный выпуск № 0(3425). 11 марта 2004 г.

11. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». URL: <https://www.gosuslugi.ru/196781/1/info> (дата обращения: 02.09.2020).

12. *Эпштейн П.Д.* Измерение результатов деятельности в государственном секторе / П.Д. Эпштейн // Эффективность государственного управления: Пер. с англ. / Под ред. С.А. Братчикова, С.Ю. Глазьева. – М.: Фонд «За экономическую грамотность», Российский экономический журнал, Издательство АО «Консалтбанкир», 1998. – С. 221–262.