



Социологические науки

УДК 379

Н.Н. Степаненко

Степаненко Наталья Николаевна, магистрант 3 курса группы СКД/маг-19 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 ФСКДТ Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: karen_mm@rambler.ru

**МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА УСЛУГ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ
СФЕРЕ И ЕГО РОЛЬ В РАЗВИТИИ ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ
РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ (НА ПРИМЕРЕ МБУ СКК
СТАНИЦЫ ЛЕНИНГРАДСКОЙ)**

Проблема качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры, начинает свое существование в позднесоветский период. На протяжении времени меняются понимание качества и факторы, на него воздействующие. Мониторинг качества социокультурных услуг позволяет выявить слабые и сильные стороны деятельности учреждений культуры, что рассмотрено на примере МБУ СКК станицы Ленинградской.

Ключевые слова: учреждения культуры, качество, мониторинг.

N.N. Stepanenko

Stepanenko Natalya Nikolaevna, master student of 3rd course of SCA/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

**MONITORING OF THE QUALITY OF SERVICES IN THE SOCIAL AND CULTURAL SPHERE AND ITS ROLE IN THE DEVELOPMENT OF THE PROBLEM OF THE EFFECTIVENESS OF CULTURAL INSTITUTIONS
(ON THE EXAMPLE OF THE VILLAGE OF LENINGRADSKAYA)**

The problem of the quality of services provided by cultural institutions begins to exist in the late Soviet period. Over time, the understanding of quality and the factors affecting it change. Monitoring the quality of social and cultural services allows us to identify the weaknesses and strengths of the activities of cultural institutions, which is considered on the example of the village of Leningradskaya.

Ключевые слова: cultural institutions, quality, monitoring.

Качество работы учреждений культуры, его соответствие потребностям населения и требованиям административных органов является давней проблемой, которая возникает уже в позднесоветский период. В то время она была связана с разным пониманием качества у непосредственных потребителей – жителей данного города или деревни и у «заказчиков» – партийных и профсоюзных работников, которые курировали и руководили культурно-просветительной работой и учреждениями культуры. Если жители считали качественной работу Дома культуры или клуба (библиотеки и т.д.), которая давала возможность развлечься, пообщаться, проявить свои таланты,

то «сверху» требовали, прежде всего, идеологический эффект, т.е. распространение идей социализма и коммунизма, за чем жестко следили, контролируя содержание и формы работы. Такое расхождение в понимании качества деятельности культпросветучреждений привело к тому, что молодежь и взрослое население фактически перестало посещать их.

В постсоветский период проблема качества услуг в социокультурной сфере переместилась в другую плоскость. Идеологическая составляющая на время исчезает. Теперь главными становятся такие факторы, как репрофилирование учреждений культуры (т.е. фактическое прекращение их работы, особенно в городских поселениях), финансирование по «остаточному принципу», невозобновляемость материально-технического оборудования, сокращение кадрового состава, лучшие представители которого уходят в коммерческие развлекательные учреждения и т.д. Все это не лучшим образом отражалось на качестве работы муниципальных учреждений культуры и предоставляемых ими услуг. Они резко проигрывали конкуренцию коммерческим развлекательным досуговым центрам, что привело к их резкому сокращению, особенно клубных учреждений, в городах.

К концу 90-х гг. проблема качества в государственном секторе назрела достаточно остро, для уверенного вхождения России в международное сообщество потребовалось приведение внутренних стандартов к соответствию с общепринятыми. Поэтому на государственном уровне были приняты Международные стандарты ИСО серии 9000–2000, а также Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» [6], в котором определялось понятие «государственные услуги», что давало понимание их качества.

В 2013 г. вышли распоряжение Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию системы оценки качества предоставляемых услуг» [5] 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» [4].

В настоящее время каждое учреждение культуры проводит мониторинг качества услуг, в основе которого лежит доступность, в том числе информационная, и комфортность предоставления этих услуг, степень удовлетворенности ими населения.

Особенно эффективным в этой связи представляется анализ качества социокультурных услуг на примерах конкретных учреждений. В данном исследовании была рассмотрена деятельность МБУ СКК станции Ленинградской. Наиболее важную информацию об услугах, оказываемых учреждением, можно получить из последних опубликованных на официальном сайте документов – «Аналитического отчета по результатам проведения НОК» и «Плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК в 2019 году» [3].

Все меры по улучшению деятельности организации распределены по следующим критериям: «открытость и доступность информации», «комфортность условий предоставления услуг», «доступность услуг для инвалидов», «вежливость работников», «удовлетворенность условиями оказания услуг». На их основе можно выявить приоритеты в работе современных учреждений культуры, которые заключаются в создании комфортных условий для всех категорий посетителей, в том числе людей с ограниченными возможностями, то есть факторы доступности и клиентоориентированности постепенно становятся основополагающими для работы учреждений культуры. Высокие баллы по всем критериям (не менее 80 баллов за каждый) позволяют говорить о том, что уровень оказания услуг постепенно повышается.

Об эффективности деятельности Социально-культурного комплекса станции Ленинградской свидетельствуют отчеты о проведенных мероприятиях: изменение графика на основе предпочтений получателей услуг, введение в работу PR-инструментов и наполнение информацией официального сайта позволяет говорить о гибкости работы организации. Повышение восприимчивости к постоянно изменяющимся культурным запросам населения позволит учреждениям культуры занять устойчивую нишу в условиях рыночных отношений, в контексте которых им приходится работать на сегодняшний день.

Таким образом, были выработаны подходы к решению проблемы качества работы учреждений культуры, поставленной еще почти сорок лет назад. На основе проведенной работы справедливой можно считать мысль, что на сегодняшний день постепенно повышается эффективность деятельности организаций в области культуры, вырабатываются новые условия для работы и ее специфика. Во многом этому способствовало развитие механизмов мониторинга, которое позволило отслеживать показатели их работы и вносить коррективы на их основе. Тем не менее сегмент государственных культурных учреждений до сих пор является развивающимся, а не развитым, что делает необходимыми также дальнейшие изучение и анализ этой проблемы.

Список используемой литературы:

1. *Еланцева О.П.* Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пос. – 2-е изд., стер. – М.: Флинта, 2012.
2. *Ломовцева О.А., Щедрина О.И.* Методолого-методическое обеспечение стандартов качества услуг, предоставляемых населению муниципального образования // Научные ведомости. – 2008. – № 10(50). – С. 162–168.
3. Официальный сайт МБУ СКК станции Ленинградской. – URL <https://skk.len-kultura.ru> (дата обращения: 02.09.2021).

4. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 01.07.2013 N 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: 02.09.2021).

5. 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: 02.09.2021).

6. 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.