DOI: 10.17117/na.2016.11.01.352

<http://ucom.ru/doc/na.2016.11.01.352.pdf>

Поступила (Received): 24.11.2016

Шарафутдинова Е.Н. Управление качеством сферы услуг культуры: муниципальный аспект

Sharafutdinova E.N.
Managing quality of culture services: municipal aspect

Повышение качества жизни является приоритетным направлением развития общества, о чем свидетельствуют законодательные документы как российского, так и международного уровня. Качество услуг, предоставляемое организациями местного самоуправления, в настоящее время остается одной из важных сторон, формирующих качество жизни населения на местном уровне. Предоставление муниципальных услуг обеспечивает разнообразные составляющие качества жизни, в том числе, развитие сферы культуры на муниципальном уровне. Следовательно, актуальным вопросом этой сферы является определение параметров качества и эффективное управление ими

Ключевые слова: качество услуг, качество жизни, муниципальное управление, услуги сферы культуры

Шарафутдинова Елена Николаевна
Кандидат химических наук, доцент
Уральский государственный экономический университет
г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, 64

Improving the quality of life is a priority direction of development of society, as evidenced from both Russian and international legal document. Currently the services quality which is provided by the local government, appear to be an essential aspects shaping the quality of life of the population at the local level. The rendering of municipal services provides a variety of components of life quality, including the development of culture at the municipal level. That means the main issues in this sphere are definition of quality parameters and their effective management

Key words: quality of services, quality of life, municipal governance, services in the sphere of culture

Sharafutdinova Elena Nicolaevna
Candidate of Chemical Sciences, Associate Professor
Ural state university of economics
Yekaterinburg, 8 Marta st., 64

Область управления качеством в настоящее время является не только областью деятельности специалистов технических специальностей. Все чаще термин «качество» в различных его аспектах используется социологами, представителями общественности и государственной власти. Качество рассматривается как эссенциальный фактор жизни человека и общества. Повышение качества жизни является приоритетным направлением развития общества, о чем свидетельствуют законодательные документы как российского, так и международного уровня [1].

В Российской Федерации принята Государственная программа «Развитие культуры и туризма» на 2013 – 2020 годы. В рамках данной программы запланировано возрастающее финансирование этих сфер (рисунок 1).

Рис. 1. Финансирование программы «Развитие культуры и туризма» в РФ на 2013 – 2020 годы [2]

Исполнителями программы является ряд министерств РФ, в том числе Министерство регионального развития.

Обеспечение устойчивого и реального повышение качества жизни людей возможно только при условии эффективно работающей системы местной власти. Муниципальная услуга является базовым элементом муниципальной деятельности, основой социально-экономических отношений между людьми на территории местного образования. Развитие сферы муниципальных услуг является не только одним из направлений развития государственности современной России, но и одним из факторов, формирующих качество жизни населения. Качество услуг, предоставляемое организациями местного самоуправления, в настоящее время остается одной из важных сторон, формирующих качество жизни населения на местном уровне. Цели повышения качества услуг схематично представлены на рисунке 2.

В настоящее время в Свердловской области разработан проект концепции повышения качества жизни населения Свердловской области на период до 2030 года – «Новое качество жизни уральцев», который является одним из аспектов работы по исполнению майских Указов Президента страны и приоритетных национальных проектов [4].

Изменение качества жизни населения – его улучшение или, наоборот, ухудшение – связано с некоторыми процессами, оказывающими на него прямое или косвенное воздействие.

Рис. 2. Цели повышения качества муниципальных услуг [3]

Под прямым управленческим воздействием понимается воздействие на показатели качества жизни (рост реальных доходов, снижение заболеваемости и так далее). Под косвенным управленческим воздействием понимается влияние на условия, способствующие улучшению качества жизни. Тем не менее, создание тех или иных условий само по себе не обеспечивает улучшения качества жизни. Например, строительство объектов культурно-досугового назначения еще не означает повышения культурного уровня населения, так как данные объекты могут остаться или невостребованными населением или востребованными незначительной его частью, имеющей к тому же низкий уровень культурного развития. Следовательно, требуется формировать эту сторону жизни населения, что, в свою очередь, и будет косвенным управленческим воздействием на качество его жизни.

Наиболее полно отвечает этим условиям организация деятельности культурно-досуговых центров муниципальных образований. В таблице 1 показана структура деятельности КДЦ «Кошайский сельский Дом культуры», с. Кошай Серовского района Свердловской области.

**Таблица 1. Структура деятельности
КДЦ «Кошайский сельский Дом культуры», с. Кошай**

Наименование услуг	%
Клубные формирования	37,3
Творческие коллективы	13,0
Услуги библиотеки	34,0
Спортивные секции	15,7
Итого	100,00

Эта разнообразная деятельность данного муниципального учреждения социально-культурных услуг имеет несколько источников финансирования (рисунок 3).

Согласно концепции «Новое качество жизни уральцев», необходимо повышать уровень доступности и качества муниципальных и государственных услуг, что можно достигнуть за счет реализации следующих действий:

- оптимизация системы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, проведение регулярного мониторинга качества;
- обеспечение доступа граждан для получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах на территории Свердловской области;
- сокращение сроков и стоимости административных процедур;
- унификация административных регламентов, сокращение перечня запрашиваемых документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг [4].

Рис. 3. Структура финансирования МКУК КДЦ Кошайский ДК, %

Предоставление муниципальных услуг обеспечивает разнообразные составляющие качества жизни, в том числе, развитие сферы культуры на муниципальном уровне. Следовательно, актуальным вопросом этой сферы является определение параметров качества и эффективное управление ими.

Список используемых источников:

1. Молоканова Д.К. Международные стандарты уровня жизни. Вестник РЭУ 2012 № 7.
URL: <http://rus.neicon.ru/>
2. Государственная программа РФ «Развитие культуры и туризма» на 2013 – 2020 годы.
URL: <http://www.russiatourism.ru/>
3. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. М.: Дело и сервис, 2012.
4. Официальный сайт Министерства экономики Свердловской области.
URL: <http://economy.midural.ru/>