

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

П Р И К А З

31 мая 2016 г.

№ 218

г. Салехард

Об утверждении итогов независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными организациями в Ямало-Ненецком автономном округе в сфере культуры

В соответствии с решением Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 20 мая 2016 года № 11 **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1.1. Итоги независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, в Ямало-Ненецком автономном округе за 2015 год (далее – итоги независимой оценки качества оказания услуг), в соответствии с приложением № 1 к настоящему приказу;

1.2. Рекомендации Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по итогам независимой оценки качества оказания услуг (далее – Рекомендации Общественного совета);

2. Отделу организационно-методической работы управления культурной политики департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (Артемьева Н.О.):

2.1. разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг и рекомендации Общественного совета на сайте www.bus.gov.ru;

2.2. предоставлять сведения о ходе выполнения рекомендаций Общественного совета по итогам ежеквартальных мониторингов не реже 1 раза в полугодие, на заседаниях Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа и на официальном сайте департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

3. ГБУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел» (Лугинин С.А.), ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского» (Копцева Т.В.), ГБУ ЯНАО «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа» (Сихвардт Н.А.), ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр» (Елфимов В.Н.) разработать План мероприятий по выполнению

рекомендаций Общественного совета и предоставить его в департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа в срок до 20 июня 2016 года.

4. ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр» (Вашкевич Л.А.):

- осуществлять ежеквартальный мониторинг выполнения рекомендаций Общественного совета;

- предоставлять сведения о ходе выполнения рекомендаций Общественного совета по итогам ежеквартальных мониторингов в департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

5. Рекомендовать руководителям муниципальных органов управления культуры в Ямало-Ненецком автономном округе:

5.1. довести настоящий приказ до сведения подведомственных муниципальных учреждений культуры и искусства, образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, в Ямало-Ненецком автономном округе;

5.2. разработать План мероприятий по выполнению рекомендаций Общественного совета и предоставить его в департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа в срок до 20 июня 2016 года;

5.3. обеспечить контроль за выполнением Плана мероприятий по выполнению рекомендаций Общественного совета.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления культурной политики департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа Рожковскую И.В.

И.о. директора департамента

С.А. Чернавских

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 31 мая 2016 года № 218

ИТОГИ

независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, в Ямало-Ненецком автономном округе за 2015 год

1. Итоги независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Ямало-Ненецкого автономного округа за 2015 год

№ п/п	Наименование организации	Уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг, государственными учреждениями культуры (% качества от максимально возможного значения, по критерию)	Уровень открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (% качества от максимально возможного значения, по критерию)	Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации (% качества от максимально возможного значения, по критерию)	Уровень качества выполнения услуг государственными учреждениями культуры (% качества от максимально возможного значения, по всем критериям)	Место в рейтинге государственных учреждений культуры
1	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	99,51	85,71	86,11	94,78	1
2	ГБУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел»	99,63	100,00	77,78	93,04	2
3	ГАУ ЯНАО "Культурно-деловой центр"	98,46	85,71	81,94	92,04	3
4	ГБУ ЯНАО «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа»	99,88	100,00	70,83	90,76	4
5	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	99,69	100,00	70,83	90,43	5
	Среднее значение по ГУК	99,43	94,29	77,50	92,21	

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 31 мая 2016 года № 218

РЕКОМЕНДАЦИИ

Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, в Ямало-Ненецком автономном округе за 2015 год

В соответствии с решением Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Общественный совет, автономный округ) в период с июля 2015 года по май 2016 года осуществлялась независимая оценка качества оказания услуг 119 государственными (муниципальными) организациями культуры и искусства и образовательными организациями, реализующие дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств. В том числе: 5 – государственных учреждений культуры; 36 – муниципальных детских школ искусств (в т.ч. 1 филиал в р-не Лимбя-Яха г. Новый Уренгой Детской школы искусств №4); 23- муниципальных библиотек; 14 – муниципальных музеев; 41 - муниципальных культурно-досуговых учреждений.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) организациями культуры и искусства и образовательными организациями, реализующие дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, за 2015 год (далее - независимая оценка качества оказания услуг), Общественный совет отмечает следующее:

В автономном округе действует разветвленная сеть учреждений культуры и искусства и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств: библиотеки, музеи, культурно-досуговые учреждения, школы искусств и государственные учреждения культуры (далее – организации культуры). Данные организации культуры социально востребованы и имеют потенциал для развития.

№ п/п	Наименование организации	Уровень удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг организациями (% от максимального значения)
1	Детские школы искусств	99,70
2	Муниципальные библиотеки	99,58
3	ГУК	99,43
4	Муниципальные музеи	99,03
5	Муниципальные культурно-досуговые	98,21

	учреждения	
	Среднее значение по всем организациям	99,19

Средний уровень удовлетворенности населения услугами организаций культуры составляет 99,19 %. Наибольшему уровню удовлетворенности населения услугами соответствуют организации культуры, превысившие среднее значение это: муниципальные детские школы искусств (99,7%), муниципальные библиотеки (99,58%), государственные учреждения культуры (99,43%).

По уровню открытости и доступности информации организаций культуры на сайте www.bus.gov.ru выше среднего значения (77,86%) лидируют государственные учреждения (94,29%), школы искусств (85,29%) и муниципальные музеи (78,57%):

№ п/п	Наименование организации	Уровень открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (% от максимального значения)
1	ГУК	94,29
2	Детские школы искусств	85,29
3	Муниципальные музеи	78,57
4	Муниципальные библиотеки	67,71
5	Муниципальные культурно-досуговые учреждения	63,43
	Среднее значение по всем организациям	77,86

По уровню открытости и доступности информации на официальном сайте организаций культуры отмечается значительное снижение среднего значения показателя, который по автономному округу составляет чуть больше 50% и равен – 57%, что свидетельствует о недостаточной работе организаций культуры по открытости и информированию населения о своей деятельности. Наиболее успешны в данном направлении государственные учреждения культуры (77,5%) и детские школы искусств (72,6%).

Ниже среднего окружного значения по открытости и доступности информации для населения обнаружили муниципальные библиотечные (46,97%) и культурно-досуговые (37%) учреждения:

№ п/п	Наименование организации	Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации (% от максимального значения)
1	ГУК	77,50
2	Детские школы искусств	72,60
3	Муниципальные музеи	51,19
4	Муниципальные библиотеки	46,97
5	Муниципальные культурно-досуговые учреждения	37,03
	Среднее значение по всем организациям	57,06

По общему уровню оценки качества услуг среднеокружной общий уровень качества выполнения услуг организациями культуры составляет 83,52%. Несколько выше окружного значения показывают результаты оценки деятельности государственных учреждений культуры (92,21%) и детских школ искусств (83,84%), остальные типы организаций (муниципальные музеи, библиотеки и культурно-досуговые учреждения) показывают уровень качества оказываемых услуг ниже среднего значения:

№ п/п	Наименование организации	Уровень качества выполнения услуг (% от максимально значения)	Место в общем рейтинге
1	ГУК	92,21	1
2	Детские школы искусств	83,84	2
3	Муниципальные музеи	82,81	3
4	Муниципальные библиотеки	81,79	4
5	Муниципальные культурно-досуговые учреждения	76,94	5
	Среднее значение по всем организациям	83,52	

Таким образом, средний показатель удовлетворенности населением услугами организаций культуры (99,19%) значительно превышает среднеокружные показатели открытости и доступности информации об организациях на официальном сайте www.bus.gov.ru (77,86%) и на собственных официальных сайтах (либо сайтах учредителя) - 57%.

По общему уровню качества оказания услуг по отношению к среднеокружному значению 83,52%, уровень качества оказываемых услуг организациями культуры колеблется незначительно и составляет 77% - 92%.

В этой связи, необходимо отметить высокий общий уровень качества оказания услуг государственными учреждениями культуры и детскими школами искусств.

Вместе с тем, в ходе проведения независимой оценки Общественный совет также отмечает отдельные факторы, препятствующие организациям культуры эффективно вести работу на новом качественном уровне, отвечающим современным запросам населения, на которые требуется обратить особое внимание при разработке плановых прогнозов развития отрасли, как на муниципальном, так и на окружном уровне в целом:

- отсутствие комфортной среды и современных зданий в сельских территориях, соответствующих стандартам и запросам населения;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в современных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учёта его культурных запросов;
- отсутствие глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у

специалистов и руководителей муниципальных организациям культуры, особенно в сельских территориях.

По итогам проведенной оценки работа организаций культуры признается Общественным советом – в целом удовлетворительной.

В целях повышения доступности и качества оказываемых услуг организациями культуры, а также совершенствования системы управления отраслью в целом Общественный совет рекомендует организовать работу по следующим приоритетным направлениям:

1. Разработать мероприятия по внедрению системы мониторинга удовлетворенности потребителей услуг в каждой отдельно взятой организации культуры на регулярной основе в он-лайн режиме и на бумажных носителях. Учитывать уровень удовлетворенности населения при формировании государственных (муниципальных) заданий организациям культуры на очередной год.

2. Обеспечить перспективное развитие материально-технической базы (далее - МТБ) организаций культуры, оснащение их современным оборудованием. Разработать плановые мероприятия по совершенствованию МТБ на среднесрочную перспективу. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, планировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры и искусства, расположенных в сельской местности и в некоторых городских филиалах библиотек. Активно использовать возможности участия в государственных окружных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию МТБ.

3. Разработать мероприятия по обеспечению доступности и открытости организаций культуры, в частности:

– проработать вопрос о расширении спектра услуг для населения на новом техническом и технологическом уровне, имеющих маркетинговую привлекательность;

– провести анализ состояния официальных сайтов на предмет соответствия размещаемой информации требованиями федерального законодательства и федеральных нормативных правовых актов. Наличие собственных официальных сайтов - обязательное условия качественного развития учреждения!;

– обеспечить мероприятия по широкому информированию населения о деятельности организаций культуры в средствах массовой информации, в том числе посредством совершенствования официальных сайтов организаций культуры и информирования населения об оказываемых услугах на сайте;

– разработать мероприятия по совершенствованию в организациях культуры обратной связи с потребителями услуг путём внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы, в том числе на официальных сайтах организаций культуры.

4. Учитывая показатели независимой оценки разработать концепции развития культурно-досуговых и библиотечных учреждений на муниципальном и окружном уровне.

5. Учредителям государственных и муниципальных организаций культуры разработать показатели и форму ежегодного самообследования

организаций культуры с публикацией итогов на официальных сайтах организаций культуры и учредителя. 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.