

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ  
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

**П Р И К А З**

14 декабря 2016 г.

№ 376

г. Салехард

**Об утверждении итогов независимой оценки качества оказания услуг  
государственными и муниципальными организациями  
Ямало-Ненецкого автономного округа в сфере культуры  
за 2016 год**

В соответствии с решением Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 07 декабря 2016 года № 13 **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить:

1.1. Итоги независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, в Ямало-Ненецком автономном округе за 2016 год 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 государственными и муниципальными организациями Ямало-Ненецкого автономного округа в сфере культуры за 2016 год (далее – независимая оценка качества оказания услуг, рекомендации Общественного совета) в соответствии с приложением № 2 к настоящему приказу.

2. Отделу организационно-методической работы управления культурной политики департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (Артемьева Н.О.) разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг и рекомендации Общественного совета на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и официальном сайте департамента.

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

выполнению рекомендаций Общественного совета и предоставить в департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа на согласование в срок до 20 декабря 2016 года.

4. ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр» (Захаревич С.С.):

4.1. осуществлять мониторинг выполнения рекомендаций Общественного совета;

4.2. предоставлять в департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа сведения о ходе выполнения рекомендаций Общественного совета по итогам мониторингов раз в полугодие до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, для обсуждения на Общественном совете при департаменте 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 учреждений культуры и искусства, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг в 2016 году;

5.2. разработать План мероприятий по выполнению рекомендаций Общественного совета в срок до 26 декабря 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.

Директор департамента

Е.Е. Колтунов

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента культуры  
Ямало-Ненецкого автономного округа  
от 14 декабря 2016 года № 376

**ИТОГИ**

независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, в Ямало-Ненецком автономном округе за 2016 год

№ п/п	Территория/ Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (максимальное значение: ДШИ - 20 баллов; Концертные организации - 70 баллов, КДУ, музеи - 72 балла, библиотеки - 76 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru (максимальное значение - 7 баллов)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации (максимальное значение - все организации культуры - 36 баллов; ДШИ - 10 баллов + 29 баллов отчет учредителя)	Итоговая оценка (сумма граф 2,3,4) (максимальное значение: ДШИ - 66 баллов; Концертные организации - 115 баллов; КДУ, музеи - 115 баллов; библиотеки - 119 баллов)	Уровень качества оказываемых услуг (% качества от максимально возможного значения)	Место в общем рейтинге
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	ГБУ ЯНАО «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа»	76,00	7,00	34,50	117,50	99	1
2.	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	69,70	7,00	32,50	109,20	97	2
3.	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	70,46	7,00	33,50	110,96	96	3

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
4.	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	71,22	7,00	29	107,22	93	4
5.	ГБУК ЯНАО «Окружной Дом ремесел»	72,00	7,00	25,5	104,50	91	5
6.	МБОУ ДО «Тазовская детская школа искусств» п. Тазовский, Тазовский район (филиал п. Гыда)	19,60	5,00	30,50	55,10	83	6
7.	МБУ «Централизованная клубная система города Губкинский»	71,01	7,00	17,00	95,01	83	7
8.	МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка», п. Уренгой, Пуровский район	75,98	7,00	14,50	97,48	82	8
9.	МБУ Дом культуры «Строитель» муниципального образования поселок Пурпе	71,30	7,00	13	91,30	79	9
10.	МБОУ ДО «Шурышкарская районная детская школа искусства», с. Мужы, Шурышкарский район (с филиалом в с. Горки)	19,15	6,00	26,5	51,65	78	10

Приложение № 2  
УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента культуры  
Ямало-Ненецкого автономного округа  
от 14 декабря 2016 года № 376

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа по итогам независимой оценки качества оказания услуг государственными и муниципальными организациями Ямало-Ненецкого автономного округа в сфере культуры за 2016 год

№ п/п	Наименование организации культуры	Рекомендации
1	2	3
1	ГБУ ЯНАО «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа»	1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации на официальном сайте, рассмотрев возможность: размещения виртуальной экскурсии по организации, обеспечить онлайн-консультирование посредством системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации.
2	ГАУ ЯНАО «Культурно-деловой центр»	1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации на официальном сайте: - организовать онлайн-консультирование посредством системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации, обеспечить возможность приобретения населением электронного билета. 2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг: - разработать механизм по устранению очередей в гардероб при проведении культурно-массовых мероприятий, - рассмотреть возможность увеличения парковочных мест для автотранспорта посетителей.
3	ГБУ ЯНАО «Ямало-Ненецкий окружной музейно-выставочный комплекс имени И.С. Шемановского»	1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации на официальном сайте: - организовать онлайн-консультирование посредством системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации, обеспечить возможность электронной записи на мероприятия, проводимые учреждением. 2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг: - рассмотреть вопрос о проведении ремонта здания учреждения (замена кровли) в связи с жалобами населения о протекании кровли в весенне-летний период; - обеспечить круглогодичный температурный режим в учреждении.
4	ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур»	1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации на официальном сайте: - организовать онлайн-консультирование посредством системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации; - обеспечить возможность электронной записи на мероприятия, проводимые учреждением, обеспечить

1	2	3
		<p>возможность приобретения электронного билета населением;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проработать вопрос организации обратной связи с потребителями услуг в целях предоставления возможности высказать предложения по совершенствованию работы учреждения;</li> <li>- разработать виртуальную экскурсию по учреждению;</li> <li>- разместить информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг.</li> </ul> <p>2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличить количество сборных концертов с участием самодеятельных коллективов;</li> <li>- оптимизировать деятельность по приглашению населения на бесплатные мероприятия, обеспечив равный доступ населения на бесплатные мероприятия.</li> </ul>
5	ГБУК ЯНАО «Окружной Дом ремесел»	<p>1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации на официальном сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разместить информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг;</li> <li>- обеспечить возможность электронной записи на мероприятия, проводимые учреждением, обеспечить возможность приобретения электронного билета;</li> <li>- организовать онлайн-консультирование посредством системы мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации;</li> <li>- разместить информацию о проведении независимой оценки качества, в том числе, обеспечить техническую возможность высказать мнение (предложение) по совершенствованию работы учреждения;</li> <li>- разработать виртуальную экскурсию по учреждению.</li> </ul>
6	МБУ ДО Тазовская детская школа искусств (филиал в селе Гыда, Тазовский район)	<p>Рекомендации:</p> <p>1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить наполнение официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>) информацией о результатах деятельности и об использовании имущества;</li> <li>- обеспечить наполнение официального сайта учреждения информацией о рассмотрении обращений граждан (наиболее распространенные запросы и ответы на них, количество обращений, результаты рассмотрения).</li> </ul> <p>Проработать вопрос организации обратной связи с населением посредством работы форума.</p>
7	МБУ «Централизованная клубная система города Губкинский»	<p>1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработать и ввести в эксплуатацию официальный сайт учреждения в сети Интернет;</li> <li>- разместить на официальном сайте информацию согласно нормам действующего законодательства.</li> </ul> <p>2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить круглогодичный температурный режим в ГДК "Олимп" и ДК "Нефтянник";</li> <li>- повысить уровень информированности населения о предстоящих мероприятиях;</li> <li>- обеспечить перспективное развитие материально-технической базы организации и своевременное выполнение ремонтных работ.</li> </ul>
8	МБУК «Библиотечно-досуговый центр «Умка», п. Уренгой, Пуровский район	<p>1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработать и ввести в эксплуатацию официальный сайт учреждения в сети Интернет;</li> <li>- разместить на официальном сайте информацию согласно нормам действующего законодательства.</li> </ul> <p>2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг:</p>

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличить ассортимент периодической литературы (газет, журналов);</li> <li>- организовать работу кулера с питьевой водой;</li> <li>неудобное месторасположение библиотеки (удалено от центра поселка);</li> <li>- увеличить количество настольных игр для детей.</li> </ul>
9	МБУ Дом культуры «Строитель» муниципального образования поселок Пурпе	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации: <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработать и ввести в эксплуатацию официальный сайт учреждения в сети Интернет;</li> <li>- разместить на официальном сайте информацию согласно нормам действующего законодательства.</li> </ul> </li> <li>2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить перспективное развитие материально-технической базы организации, оснащение современным оборудованием и своевременное выполнение ремонтных работ;</li> <li>- повысить уровень информированности населения о предстоящих мероприятиях;</li> <li>- пересмотреть репертуарный план организации и график проведения мероприятий с учетом запросов населения;</li> <li>- обеспечить круглогодичный температурный режим;</li> <li>- изыскать возможность организации выездных выступлений коллективов художественной самодеятельности, в том числе, по участию в зональных и окружных конкурсах и фестивалях.</li> </ul> </li> </ol>
10	МБОУ ДО «Шурышкарская районная детская школа искусства», с.Мужи, Шурышкарский район (с филиалом в с. Горки)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Провести мероприятия по обеспечению открытости и доступности организации: <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить наполнение официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>) информацией о результатах деятельности и об использовании имущества;</li> <li>- обеспечить наполнение официального сайта учреждения информацией о рассмотрении обращений граждан (наиболее распространенные запросы и ответы на них, количество обращений, результаты рассмотрения), о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Проработать вопрос организации обратной связи с населением посредством работы форума.</li> </ul> </li> <li>2. Провести мероприятия по повышению уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить перспективное развитие материально-технической базы организации, оснащение современным оборудованием, в особенности концертных залов.</li> </ul> </li> </ol>

Общие рекомендации:

1. Обеспечить перспективное развитие материально-технической базы (далее – МТБ) организаций культуры, оснащение их современным оборудованием. Разработать плановые мероприятия по совершенствованию МТБ на средне-срочную перспективу.

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

– провести анализ состояния официальных сайтов на предмет соответствия размещаемой информации требованиями федерального законодательства и федеральных нормативных правовых актов;

– держать на контроле размещение (обновление) информации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

– обеспечить мероприятия по широкому информированию населения о деятельности организаций в средствах массовой информации, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы «Единое информационное пространство в сфере культуры» (АИС ЕИПСК).