

**Срок исполнения**

Корреспондент	Дата и № док-та	Дата поступл. и вх. №
Правительство автономного округа	29.06.2016	30.06.2016
Бучкова Т.В.	106-15/386	1/3361
Карпова Е.В.		

**Содержание**

"Об итогах независимой оценки качества оказания услуг  
организациями культуры в 2015 году"

Иванов А.И.

**Резолюции и исполнения**

Резолюция: ЕРЕМИНА С.В. Для работы (01.07.2016 Иванов А.И. )

Дело №	Том №	Листы:	Акт №	Дата

*Э.В. Ивановой  
Дир. по работе с  
сферой культуры  
для оказания услуг  
и по качеству предоставления услуг  
предоставляется  
Э.В. Ивановой 04.07.16*



# ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГУБЕРНАТОРА ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

Проспект Молодёжи, д. 9, г. Салехард, Ямало-Ненецкий автономный округ, 629008

29 июня 2016 г. № 106 - 15/386  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам (главам местных администраций)  
городских округов  
и муниципальных районов  
в Ямало-Ненецком автономном округе

16 июня т.г. общественный совет при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа подвёл окончательные итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры автономного округа в 2015 году.

В связи с этим, направляю для сведения и организации мероприятий по мониторингу качества деятельности учреждений культуры информацию об итогах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ямало-Ненецкого автономного округа, включая Рейтинг муниципальных образований по уровню качества оказываемых услуг организациями культуры в 2015 году. Список учреждений культуры, в отношении которых в 2015 году проводилась независимая оценка, также прилагаю.

Приложение: в РКК СЭДД.

С уважением,  
и.о. заместителя Губернатора  
Ямало-Ненецкого автономного округа

Е.В. Карпова

## Об итогах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Ямало-Ненецкого автономного округа в 2015 году

На Ямале действует 123 организации культуры и школ искусств, имеющих статус юридического лица, ежегодная посещаемость которых составляет 700 тыс. По инициативе общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа в период с июля 2015 года по май 2016 года осуществлялась независимая оценка 119 государственных (муниципальных) организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, Ямало-Ненецкого автономного округа.

В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной независимой оценки данные предоставлялись в едином формате по всем учреждениям. По способу оценки показатели делились на три основных направления: 1) изучение мнения получателей услуг посредством письменного или онлайн-опроса; 2) наличие информации об учреждении на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); 3) наличие информации на официальном сайте учреждения или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения.

В результате проведенного анализа был сформирован рейтинг учреждений (общий по всем учреждениям и по типам организаций), а также рейтинг муниципальных образований.

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

№ п/п	Наименование организации	Уровень качества выполнения услуг (% от максимально значения)	Место в общем рейтинге
1	Государственные учреждения культуры	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
	<b>Среднее значение по всем организациям</b>	<b>83,52</b>	

По уровню удовлетворенности населения услугами организаций культуры и их открытости в десятке лучших 48 учреждений из 119.

<b>МУЗЕИ</b>	<b>БИБЛИОТЕКИ</b>
<p>ГБУ ЯНАО «ЯНОМВК им. И. С. Шемановского» (1)* Музейный ресурсный центр, г.Ноябрьск (3) Губкинский музей освоения Севера (7) Ханымейский историко-краеведческий музей (7) Городской краеведческий музей, г. Лабытнанги (7) Красноселькупский районный краеведческий музей (9) Шурышкарский районный музейный комплекс (10) Эколого-краеведческий музей города Муравленко (10)</p>	<p>Централизованная библиотечная система, г.Ноябрьск (3) ГБУ ЯНАО «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа» (4) Библиотека п. Ханымей (5) Централизованная библиотечная система г.Губкинского (5) Централизованная библиотечная система г.Муравленко (5) Межпоселенческая ЦБ МО Пуровский район (7) Централизованная библиотечная система, г.Лабытнанги (8) Межпоселенческая центральная библиотека, г.Надым (9) Централизованная библиотечная система, п. Тазовский (10) Шурышкарская Централизованная библиотечная система (10)</p>
<b>КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ</b>	<b>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ</b>
<p>ГБУК ЯНАО «Окружной Дом ремёсел» (2) ГАУ ЯНАО "Культурно-деловой центр" (3) Центр досуга «Нефтяник», г.Ноябрьск (4) ГАУК ЯНАО «Окружной Центр национальных культур» (5) Молодежный центр, г.Ноябрьск (6) Культурно-спортивный комплекс «Ямал», г.Ноябрьск (7) Городской дом культуры «Украина», г.Муравленко (7) Городской Дворец культуры и кино «Русь», г.Ноябрьск (8) Дом культуры «Альянс», п. Пуровск (10) Центр досуга «Магистраль», г.Ноябрьск (10)</p>	<p>Пуровская ДШИ, Пуровский район (5) ДМШ №3р-н Вынгапуровский, г.Ноябрьск (6) Тазовская ДШИ (6) ДШИ п. Правохеттинский, Надымский район (6) ДМШ п.г.т. Пангоды, Надымский район (7) ДШИ им. И.О. Дунаевского г.Тарко-Сале (7) Уренгойская ДШИ, Пуровский район (7) ДШИ г. Муравленко (8) ДШИ имени С.В.Рахманинова г.Новый Уренгой (8) ДХШ г. Новый Уренгой (8) ДМШ №2 им. В.А.Коха, г.Ноябрьск (8) Пурпейская ДШИ, Пуровский район (9) Аксарковская ДШИ, Приуральский р-н (9) ДШИ №1 г.Надыма, п.Ягельный, Надымский район (9) ДШИ №3 р-н Коротчаево, г.Новый Уренгой (9) ДШИ №2 г. Новый Уренгой (9) ДШИ №2 г. Надым (9) ДШИ №1 г. Надым (9) ДМШ г. Муравленко (9) Газ-Салинская ДМШ, Тазовский район (10)</p>

\* Место в общем рейтинге организаций культуры ЯНАО всех типов.

Лидерами по качеству выполнения услуг и показавшими 1 место в рейтинге по группам учреждений стали: среди детских школ искусств – МБОУ ДО «Пуровская детская школа искусств», Пуровский район, среди муниципальных музеев – МБУК «Музейный ресурсный центр», г. Ноябрьск, среди муниципальных библиотек – МБУК «Централизованная библиотечная система»,

г. Ноябрьск, среди муниципальных культурно-досуговых учреждений – МБУК «Центр досуга «Нефтяник», г.Ноябрьск.

Рейтинг муниципальных образований по уровню качества оказываемых услуг организациями культуры за 2015 год выглядит следующим образом:

Муниципальное образование (сокращенное наименование – МО)	% качества оказываемых услуг организациями, расположенных на территории МО	Общее место в рейтинге МО
г.Ноябрьск	87	1
г.Губкинский	87	1
г.Лабытнанги	86	2
г.Муравленко	86	2
г.Новый Уренгой	83	3
Приуральский район	82	4
Тазовский район	81	5
Красноселькупский район	81	5
Шурышкарский район	80	6
Пуровский район	79	7
Надымский район	78	8
Ямальский район	75	9
г. Салехард	74	10
<b>Количество организаций/Среднее значение по МО в %:</b>	<b>82</b>	

В ходе проведения независимой оценки общественный совет при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа также отметил 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 на муниципальном уровне:

– 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.

В целях повышения доступности и качества оказываемых услуг организациями культуры, а также совершенствования системы управления

отраслью общественный совет при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа подготовил ряд рекомендаций, предусматривающих: 1) разработку мероприятий по внедрению системы мониторинга удовлетворенности потребителей услуг в каждой отдельно взятой организации; 2) обеспечение перспективного развития материально-технической базы; 3) разработку мероприятий по обеспечению доступности и открытости организаций культуры, 4) учет показателей независимой оценки в разработке концепций развития культурно-досуговых и библиотечных учреждений на муниципальном и окружном уровне.

### **Справочно:**

Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка проводится не реже, чем один раз в три года, но не чаще одного раза в год. Под независимую оценку не подпадают организации, которые в период проведения оценки были реорганизованы либо находятся в процессе реорганизации.

Оценку качества работы учреждений культуры в автономном округе в 2015 году осуществляла организация-оператор – ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр». Оценка условий оказания услуг рассматривалась по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении, комфортность условий предоставления услуг, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость и компетентность работников, удовлетворенность качеством оказания услуг. Опрос населения в режиме онлайн с возможностью оставить мнение о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры проводился в сети Интернет на официальном сайте департамента культуры с размещением гиперссылок на информационных ресурсах учреждений культуры автономного округа.

Все данные, полученные в ходе проверки, собирались и фиксировались организацией-оператором, а затем проходили стандартную процедуру обобщения и анализа – независимую оценку.

По итогам проведения анализа общественный совет провёл рейтингование учреждений и утвердил результаты. Результаты независимой оценки опубликованы на официальном сайте департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа <http://культураямала.рф> в разделе «Независимая система оценки качества» и на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>

Независимая оценка качества работы учреждений культуры осуществлялась в соответствии с федеральным законом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ.