

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

П Р И К А З

24 декабря 2015 г.

№ 426

г. Салехард

Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг, государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», на основании решения Общественного совета при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 28 июля 2015 года № 8, приказом департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 30 июля 2015 года № 233 **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить план мероприятий по подготовке и проведению независимой оценки качества оказываемых услуг учреждениями культуры и образовательными организациями, реализующие дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – План), согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Поручить ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр» (Рябикова С.В.) провести в период с 11 января 2016 года по 29 апреля 2016 года мониторинг деятельности организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг.

3. Утвердить техническое задание ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр» на проведение мониторинга деятельности организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

4. Управлению культурной политики (Рожковская И.В.):

– обеспечить организационное и информационное сопровождение процедуры независимой оценки качества оказываемых услуг учреждениями культуры и образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств;

– обеспечить контроль за выполнением мероприятий Плана;

– разместить настоящий приказ на официальном сайте департамента культуры автономного округа в сети Интернет.

5. Руководителям государственных учреждений культуры Ямало-Ненецкого автономного округа (Елфимов В.Н., Копцева Т.В., Кумылин Д.В., Лугинин С.А., Сихвардт Н.А.) обеспечить подготовку и осуществить необходимые организационные действия по выполнению мероприятий Плана и организации участия в проведении независимой оценки качества оказываемых услуг.

6. Рекомендовать руководителям муниципальных органов управления культуры в Ямало-Ненецком автономном округе, руководителям муниципальных учреждений культуры и искусства, муниципальных образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства, осуществить необходимые организационные действия по выполнению мероприятий Плана и участию в проведении независимой оценки качества оказываемых услуг.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления культурной политики Рожковскую И.В.

Первый заместитель
директора департамента



С.А. Чернавских

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 24 декабря 2015 года № 426

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр»

на проведение мониторинга деятельности организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории Ямало-Ненецкого автономного округа для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг

Наименование заказчика: департамент культуры Ямало-Ненецкого автономного округа.

Тема исследования: «Проведение Мониторинга деятельности организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории Ямало-Ненецкого автономного округа для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг».

Цели и задачи исследования (или детально описанные проблемы, повлекшие необходимость исследования): Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства.

Объект (целевая аудитория) исследования, ее значимые характеристики: изучение показателей деятельности государственных (муниципальных) учреждений культуры – библиотек, музеев, концертных организаций, культурно-досуговых учреждений, организаций образования в сфере культуры – детских музыкальных, художественных школ и детских школ искусств, расположенных на территории Ямало-Ненецкого автономного округа и имеющих статус юридического лица, в соответствии с утвержденным Перечнем государственных (муниципальных) учреждений культуры и искусства, образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа, в отношении которых в 2015 году проводится независимая оценка качества оказания услуг (приказ департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 30 июля 2015 года № 234). Далее – организации.

География исследования: Муниципальные образования Ямало-Ненецкого автономного округа:

1. Город Салехард
2. Город Губкинский
3. Город Лабытнанги
4. Город Муравленко
5. Город Новый Уренгой
6. Город Ноябрьск
7. Красноселькупский район
8. Надымский район
9. Приуральский район
10. Пуровский район
11. Тазовский район
12. Шурышкарский район
13. Ямальский район

Предполагаемый метод исследования: Сбор и обработка сведений о деятельности организаций в соответствии с утвержденным Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного округа (Приказ департамента культуры Ямало-Ненецкого автономного округа от 30 июля 2015 года № 233).

Сроки исследования: Декабрь 2015 по апрель 2016 года

- Декабрь 2015 года - Январь 2016 – разработка Методики мониторинга деятельности организаций
- Январь - апрель 2016 года - осуществление сбора и обработка данных о деятельности организаций;
- Апрель 2016 года Подведение итогов мониторинга соответствия показателям качества деятельности организаций.

План основных мероприятий исследования:

- Разработка Методики мониторинга деятельности организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории Ямало-Ненецкого автономного округа для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг.
- Проведение мониторинга опубликованной информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru .
- Анализ отчетов о выполнении государственного (муниципального задания) организациями.

- Анализ статистической информации по отрасли, и отчетной информации учредителей муниципальных организаций о соответствии критериям качества деятельности образовательных организаций;
- Сбор и анализ информации об удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг организациями.

Форма предоставления итогов исследования: Информационно-аналитический доклад «Об итогах мониторинга деятельности организаций культуры и образовательных организаций, реализующих дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства на территории Ямало-Ненецкого автономного округа для проведения независимой оценки качества оказываемых услуг».

Приложение №1
УТВЕРЖДЕН

приказом департамента культуры
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 24 декабря 2015 года № 426

П Л А Н

мероприятий по подготовке и проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры и образовательными организациями, реализующие дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, на территории Ямало-Ненецкого автономного округа

№ п/п	Наименование мероприятия	Вид документа	Сроки и место проведения	Ответственные
1.	Внесение изменений в состав и положение «Об Общественном совете при департаменте культуры Ямало-Ненецкого автономного округа». Далее - Общественный совет, департамент культуры.	Приказ	Апрель 2015г	Общественный совет Департамент культуры
2.	Разработка и утверждение Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными (муниципальными) учреждениями культуры и искусства, образовательными организациями, реализующими дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусства Ямало-Ненецкого автономного. Выбор организации –оператора. Далее – оценка качества услуг, далее - организации.	Решение Общественного совета Приказ	Июль 2015г	Общественный совет Департамент культуры

3.	<p>Утверждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> – перечня государственных (муниципальных) организаций, в отношении которых в 2015 году проводится независимая оценка качества услуг; – Списка ответственных лиц за проведение независимой оценки качества услуг. 	<p>Приказы департамента культуры, органов управления культуры, руководителей организаций</p>	<p>Октябрь 2015 года</p>	<p>Департамент культуры, Органы управления культуры муниципальных образований, Государственные (муниципальные) организации</p>
4.	<p>Делегирование полномочий по проведению независимой оценки качества услуг Общественному совету.</p>	<p>Уведомление</p>	<p>Декабрь 2015 года</p>	<p>Органы управления культуры муниципальных образований</p>
5.	<p>Информационная подготовка:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Разработка модуля для организации онлайн-опроса потребителей на официальном сайте департамент культуры по оценке качества оказания услуг организациями; – Размещение на информационных стендах учреждений и учредителя объявления о проведении независимой оценки качества оказания услуг; – Формирование гиперссылок http://культураямала.рф/opros; на официальных сайтах учредителей и подведомственных организаций; – Размещение объявлений об организации опроса потребителей услуг в СМИ. – Проведение информационных мероприятий с потребителями услуг и СМИ о проведении оценки качества услуг, организация опроса населения 	<p>Наличие информации на официальном сайте, Объявлений в СМИ</p>	<p>Декабрь 2015 года</p>	<p>Департамент культуры, Органы управления культуры муниципальных образований, Государственные (муниципальные) организации, ГКУ ЯНАО «Информационно- аналитический центр»</p>

6.	Проведение информационных мероприятий с потребителями услуг и СМИ о проведении оценки качества услуг, организация опроса населения.	Проведение мероприятий, публикации в СМИ	Декабрь 2015 года – февраль 2016 года	Департамент культуры, Органы управления культуры муниципальных образований, Государственные (муниципальные) организации
7.	Обеспечение размещения актуальной информации о деятельности организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru в соответствии с установленными федеральными требованиями.	Отчеты органов управления культуры	Декабрь 2015г	Органы управления культуры муниципальных образований, Государственные (муниципальные) организации
8.	Проведение анкетирования потребителей услуг; Проведение Интернет-опроса потребителей услуг.	Предоставление анкет; Результаты опроса потребителей на официальном сайте департамента культуры	До 4 марта 2016 года, (включительно)	Департамент культуры, Органы управления культуры муниципальных образований, Государственные (муниципальные) организации
9.	Сбор и анализ информации об анкетировании и Интернет-опросе потребителей услуг	Отчет	До 14 марта	ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр»; Ответственные за проведение независимой оценки качества услуг

10.	Предоставление отчетной информации органов управления культурой муниципальных образований о соответствии критериям качества деятельности образовательных организаций.	Отчет	До 14 марта 2016 года	Органы управления культуры муниципальных образований.
11.	Сбор и обработка сведений о деятельности организаций: – мониторинг опубликованной информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru ; – анализ отчетов о выполнении государственного (муниципального задания) за 2014 год, организациями; – анализ статистической информации по отрасли, и отчетной информации учредителей муниципальных организаций о соответствии критериям качества деятельности образовательных организаций.	Отчет	Январь - апрель 2016 года	ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр»
12.	Подведение итогов мониторинга соответствия показателям качества деятельности организаций.	Отчет	Апрель 2016 года	ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр»
13.	Подведение итогов независимой оценки качества услуг; проведение рейтингования организаций; информирование органов управления культуры муниципальных образований о результатах независимой оценки качества услуг муниципальных организаций.	Доклад	Май 2016 года	Общественный совет; Департамент культуры; ГКУ ЯНАО «Информационно-аналитический центр».

14.	Разработка и утверждение рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций, по итогам независимой оценки качества услуг.	Рекомендации	Май 2016 года	Общественный совет
15.	Проведение расширенного заседания Общественного совета с участием руководителей государственных учреждений культуры, представителей органов управления культуры муниципальных образований	Итоговый доклад	Июнь 2016 года	Общественный совет
16.	Разработка и утверждение плана мероприятий по улучшению качества деятельности государственных (муниципальных) организаций	Приказы департамента культуры, органов управления культуры муниципальных образований, организаций	Июнь 2016 года	Департамент культуры; Органы управления культуры муниципальных образований; Государственные (муниципальные) организации
17.	<p>– Опубликование итогов независимой оценки качества услуг; рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. на официальном сайте департамента в сети Интернет www.bus.gov.ru .</p> <p>– Опубликование Рейтинга организаций на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на официальных сайтах учредителей, организаций и в средствах массовой информации, с обязательным указанием ссылки на источник;</p>	Доклад, Рейтинг организаций	Июнь 2016 года	Департамент культуры; Органы управления культуры муниципальных образований; Государственные (муниципальные) организации

	– Направление итогов независимой оценки качества услуг в адрес Министерства культуры Российской Федерации			
18.	Подготовка сводного отчета о выполнении плана мероприятий по улучшению качества деятельности организаций.	Сводный доклад	Декабрь 2016 года. Далее 1 раз в полугодие (до 10 июля, до 10 декабря), до 10 декабря 2017 года.	Департамент культуры; Органы управления культуры муниципальных образований; Государственные (муниципальные) организации
19.	Рассмотрение результатов выполнения Плана мероприятий по выполнению рекомендаций Общественного совета, разработка требований по проведению независимой оценки качества услуг на очередной период.	Доклад	Декабрь 2017 г.	Общественный совет; Департамент культуры