

организаций культуры в отношении которых не проводится независимая оценка предоставления услуг в сфере культуры;

2.7. Для независимой оценки используются соответствующие методы и инструменты, определенные в Положении о независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры в Чеченской Республике.

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры в Чеченской Республике

2.1. Независимая оценка качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры в Чеченской Республике – это независимый процесс оценки качества в сфере культуры, проводимый в рамках государственных заданий, программ, проектов, мероприятий в соответствии с единой национальной системой оценки качества в сфере культуры.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования и проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры в Чеченской Республике (далее – независимая оценка).

1.2. Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры 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.

1.3. Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.4. Независимая оценка проводится в отношении государственных, муниципальных учреждений – юридических лиц, оказывающих услуги в сфере культуры, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные (муниципальные) услуги в сфере культуры, расположенных на территории Чеченской Республики.

1.5. Независимая оценка в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.6. Независимая оценка не проводится в отношении:

- создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства;

- организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня

организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры».

1.7. При проведении независимой оценки используется общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных.

2. Цели и основные задачи проведения независимой оценки

2.1. Независимая оценка формируется в рамках государственных заданий, программ и «дорожных карт» или региональной системы оценки качества в сфере культуры Чеченской Республики в целях:

- повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- создание условий для объективной оценки качества деятельности учреждений культуры;
- стимулирования повышения качества деятельности учреждений культуры.

2.2. Основными задачами независимой оценки являются:

- осуществление независимой, объективной внешней оценки качества деятельности организаций культуры;
- привлечение общественности к оценке качества предоставления услуг в сфере культуры;
- обеспечение открытости и доступности объективной информации о качестве деятельности организаций культуры всем категориям пользователей;
- создание организационно-информационной основы для принятия управленческих решений, направленных на прогнозирование развития сферы культуры в Чеченской Республике, разработку основных направлений культурной политики региона.

3. Порядок формирования независимой оценки

3.1. Министерством культуры Чеченской Республики и органами местного самоуправления Чеченской Республики создаются условия проведения независимой оценки.

3.1.1. Министерство культуры Чеченской Республики:

- с участием общественных организаций формирует Общественный совет при Министерстве культуры Чеченской Республики, на который возлагаются функции по проведению независимой оценки (далее – Министерство, Общественный совет);
- определяет общественного оператора по проведению независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры

Чеченской Республики (далее – Оператор), а также при необходимости предоставляет Оператору общедоступную информацию о деятельности данных учреждений, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае если она не размещена на официальном сайте учреждения);

- осуществляет совместно с Общественным советом контроль соблюдения Оператором сроков и нормативных документов, регламентирующих проведение независимой оценки;

- рассматривает информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры;

- размещает информацию о результатах независимой оценки на своем официальном сайте и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

- направляет учреждениям культуры предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений культуры Чеченской Республики и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета;

- обеспечивает техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждениями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет»;

- обобщает и направляет информацию о результатах независимой оценки учреждений культуры, расположенных на территории Чеченской Республики, в Министерство культуры Российской Федерации.

3.2. Общественный совет:

- определяет перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка;

- устанавливает при необходимости дополнительные критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры;

- осуществляет независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры, с учетом информации, представленной Оператором;

- представляет в Министерство культуры Чеченской Республики результаты независимой оценки, а также предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры.

3.3. Оператор:

- осуществляет сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры;

- представляет Общественному совету информацию о проведенной оценке качества оказания услуг учреждениями культуры Чеченской Республики.

3.4. Учреждения культуры:

- размещают информацию о своей деятельности на своем официальном сайте в сети «Интернет» (при наличии сайта);
- обеспечивают техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве их оказания учреждением на своих официальных сайтах в сети «Интернет» (при наличии сайта).

4. Порядок проведения независимой оценки

4.1. Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводится по трем направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- изучение и оценка данных об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения культуры.

4.2. По способу оценки показатели делятся на три группы:

- изучение мнения получателей услуг;
- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
- наличие информации на официальном сайте учреждения культуры (искусства) или, при его отсутствии, на сайте учредителя учреждения культуры (искусства).

4.3. Общественный совет

- рассматривает представленную Оператором информацию о качестве оказания услуг учреждениями культуры;
- по итогам проведения анализа и обсуждения полученной от Оператора информации о качестве оказания услуг утверждает результаты независимой оценки, формирует рейтинг учреждений культуры (искусства);
- на основании результатов проведения независимой оценки формирует предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) (по каждому учреждению отдельно).
- направляет результаты проведения независимой оценки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры (искусства) в министерство.

4.4. Министерство культуры Чеченской Республики:

- рассматривает полученную информацию о результатах независимой оценки в месячный срок и учитывает их при выработке мер по совершенствованию деятельности учреждений культуры;
- направляет учреждениям культуры и отраслевым органам предложения об улучшении качества их работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки качества работы учреждений культуры

Чеченской Республики и рейтингов их деятельности, а также предложений Общественного совета.

4.5. Учреждения культуры на основании предложений министерства и Общественного совета разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы (далее – планы мероприятий), которые размещаются на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» с указанием сроков их выполнения.

4.5.1. В плане мероприятий предусматриваются меры, реализация которых:

- непосредственно может повлиять на решение проблем, в том числе на устранение и предотвращение нарушений установленных требований, выявленных по итогам независимой оценки;

- позволит повысить уровень удовлетворенности получателей услуг в сфере культуры.

4.5.2. Учреждения культуры обеспечивают выполнение планов мероприятий в контрольные сроки.

На основании Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по дальнейшему совершенствованию государственной социальной политики» (поступил в Министерство Российской Федерации 21.07.2014 № 256-ФЗ) «О качестве национальной отечественной законодательных актов Российской Федерации», нормативных правовых актов, действующий стандарт качества оказания услуг организаций в сфере культуры, единого правила обслуживания граждан и предоставления руководителем Григорием Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2013 № 2513 «Об утверждении Правил предоставления единого правила оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 20.11.2013 № 2330 «Об утверждении Методики оценки качества национальной отечественной законодательных актов Российской Федерации для органов государственной власти Чеченской Республики и органов местного самоуправления».

Приказываю:

1. Установить в редакции, соответствующей настоящему приказу Положение о методике оценки национальной политики качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры в Чеченской Республике (далее – Положение).

2. Признать утратившим силу пункт 2 приказа Министерства культуры Чеченской Республики от 09.01.2014 № 02-ос.