

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПРИКАЗ

от 22 ноября 2016 г. N 2542

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 26, ст. 3172; 2001, N 1, ст. 2; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 52, ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10; N 45, ст. 4627; 2007, N 1, ст. 21; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 52, ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030; N 27, ст. 3477; N 40, ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307; N 30, ст. 4217; N 30, ст. 4257; N 49, ст. 6928; 2015, N 48, ст. 6723) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 г. N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2015 г., регистрационный N 39444).
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2017 г.
4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Российской Федерации С.Г. Обрывалина.

Врио Министра
В.В.АРИСТАРХОВ

Приложение
к приказу Министерства культуры

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N ш/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации			
	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный 1.1.N 37187)		театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, пирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 30 баллов
1.1.		официальный сайт организации		0 - 10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации	культуры	театры, музеи, библиотеки,	0 - 10

<p>культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)</p>	<p>сайт организации культуры</p>	<p>организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры</p>
<p>Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</p>	<p>изучение мнения получателей услуг</p>	<p>театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры</p>
<p>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)</p>	<p>0 - 10</p>	<p>0 - 10</p>
<p>2.1. организация культуры</p>	<p>изучение мнения получателей услуг</p>	<p>театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки</p>
<p>0 - 10</p>	<p>0 - 10</p>	<p>0 - 10</p>

			культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
			театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг			
			театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг			
			театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.4. Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг			
			театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1. культуры	Соблюдение режима работы организацией	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
4.1. организации культуры	Доброжелательность и вежливость персонала	изучение мнения получателей	театры, музеи, библиотеки, организации культуры	0 - 10

		услуг	досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
			театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг		
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			
			театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг		
5.1.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

				иные организации культуры	
				театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг		театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг		театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10