

Редакция от 1 июня 2018

Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599

## **Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

В соответствии со [статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"](#) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст.2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст.3172; 2001, № 1, ст.2; № 53, ст.5030; 2002, № 52, ст.5132; 2003, № 52, ст.5038; 2004, № 35, ст.3607; 2006, № 1, ст.10; № 45, ст.4627; 2007, № 1, ст.21; 2008, № 30, ст.3616; 2009, № 52, ст.6411; 2010, № 19, ст.2291; 2013, № 17, ст.2030; № 27, ст.3477, № 40, ст.5035; 2014, № 19, ст.2307; № 30, ст.4217; ст.4257; № 49, ст.6928; 2015, № 48, ст.6723; 2017, № 31, ст.4754; ст.4783; № 50, ст.7563)

приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры согласно [приложению к настоящему приказу](#).
2. Признать утратившим силу [приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2016 г., регистрационный номер 44542).
3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря - заместителя Министра культуры Российской Федерации А.В.Журавского.

Врио Министра

В.В.Аристархов

Зарегистрировано

в Министерстве юстиции

Российской Федерации

18 мая 2018 года,

регистрационный № 51132

Приложение

Приложение. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
<b>1.</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
<p><a href="#">Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).</a></p>				
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b> <sup>2</sup>			
<sup>2</sup> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со <a href="#">статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.</a>				
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота</li> </ul>	100 баллов	50%	50 баллов

	<p>помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1. 3	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	100 баллов	30%	30 баллов

<sup>3</sup> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834](#) (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов

4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b> <sup>2</sup>			
<sup>2</sup> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со <a href="#">статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.</a>				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов

5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <sup>2</sup></b>			
<sup>2</sup> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со <a href="#">статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.</a>				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

правовой информации

www.pravo.gov.ru, 21.05.2018,

№ 0001201805210027

© Материал из Справочной системы «Культура»  
<https://vip.1cult.ru>  
Дата копирования: 19.11.2020