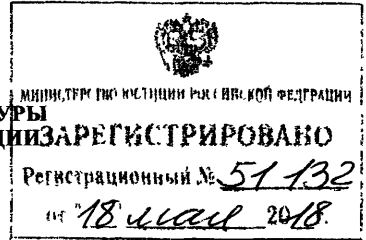




МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



## ПРИКАЗ

*27 апреля 2018,*

Москва

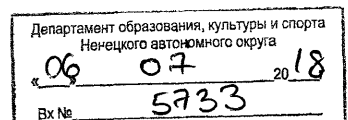
№ 599

### 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) п р и к а з ы в а ю:

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

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

В.В.Арисстархов

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

| №<br>п/п | Показатель   | Максимальная<br>величина | Значимость<br>показателя | Значение<br>показателя с<br>учетом его<br>значимости |
|----------|--|--------------------------|--------------------------|--|
| 1.       | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>  |                          |                          |  |
| 1.1.     | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> :<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100 баллов               | 30 %                     | 30 баллов  |

|      |   |            |      |           |
|------|---|------------|------|-----------|
| 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> <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> | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |
| 1.3  | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети</p>  | 100 баллов | 40 % | 40 баллов |

|           |  |  |       |            |
|-----------|--|--|-------|------------|
|           | «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |  |       |            |
| Итого     |  |  | 100 % | 100 баллов |
| <b>2.</b> | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»<sup>2</sup></b>  |  |       |            |
| 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 помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul> | 100 баллов   | 50 %  | 50 баллов  |
| 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. <sup>3</sup> | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul> | 100 баллов | 30 %  | 30 баллов  |
| 3.2.              | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:   | 100 баллов | 40 %  | 40 баллов  |

|      |  |            |      |           |
|------|--|------------|------|-----------|
|      | <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> |            |      |           |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 100 баллов | 30 % | 30 баллов |

|              |   |            |              |                   |
|--------------|---|------------|--------------|-------------------|
| <b>Итого</b> |   |            | <b>100 %</b> | <b>100 баллов</b> |
| <b>4.</b>    | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»<sup>2</sup></b>   |            |              |                   |
| 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  | 100 баллов | 20 %         | 20 баллов         |



|              |   |            |              |                   |
|--------------|---|------------|--------------|-------------------|
|              | электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |            |              |                   |
| <b>Итого</b> |   |            | <b>100 %</b> | <b>100 баллов</b> |
| <b>5.</b>    | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»<sup>2</sup></b>  |            |              |                   |
| 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         |
| <b>Итого</b> |   |            | <b>100 %</b> | <b>100 баллов</b> |

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.

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

<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)

---

