Зарегистрировано в Минюсте России 2 декабря 2016 г. N 44542

**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](https://normativ.kontur.ru/document?moduleid=1&documentid=264249#l126) 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](https://normativ.kontur.ru/document?moduleid=1&documentid=261571#l0) "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*

*Российской Федерации*

*от 22 ноября 2016 г. N 2542*

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п  | Показатель  | Источник информации  | Группа организаций  | Диапазон значений показателей  |
| 1  | Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)  |
| 1.1.  | Наличие общей информации об организации 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)  | официальный сайт организации культуры  | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры  | 0-10  |
| 1.2.  | Наличие информации о деятельности организации 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)  | официальный сайт организации культуры  | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры  | 0-10  |
| 1.3.  | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации  | изучение мнения получателей услуг  | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры  | 0-10  |
| 2  | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) |
| 2.1.  | Комфортность условий пребывания в 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  |
| 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  |
| 2.5.  | 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.  | Соблюдение режима работы 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  |
| 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.  | Доброжелательность и вежливость персонала 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  |
| 4.2.  | Компетентность персонала 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  |
| 5  | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)  |
| 5.1.  | Общая удовлетворенность качеством оказания 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  |
| 5.2.  | 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  |
| 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  |