

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 27 апреля 2018 года N 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. 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; ст.4257; N 49, ст.6928; 2015, N 48, ст.6723; 2017, N 31, ст.4754; ст.4783; N 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. N 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 N 51132

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

Приложение

к приказу Минкультуры России

от 27 апреля 2018 года N 599

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами¹:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	100 баллов	30%	30 баллов
<p>¹ Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 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).</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"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 	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 "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" ²			

2 Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.](#)

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	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
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. 3	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	<p>100 баллов</p> <p>30%</p> <p>30 баллов</p>
<p>_____</p> <p>³ 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 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).</p>		

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	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.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" ²			

² Данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1](#).

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.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"²			
----	--	--	--	--

² Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1](#).

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.

Электронный текст документа

подготовлен АО "Кодекс" и сверен по:

Официальный интернет-портал

правовой информации

www.pravo.gov.ru, 21.05.2018,

N 0001201805210027