# [Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. N 2542"Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"](http://ivo.garant.ru/document?id=71456164&sub=0)

В соответствии со [статьей 36.1](http://ivo.garant.ru/document?id=4540&sub=361) 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](#sub_1000).

2. Признать утратившим силу [приказ](http://ivo.garant.ru/document?id=71131166&sub=0) 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 |

Зарегистрировано в Минюсте РФ 2 декабря 2016 г.
Регистрационный N 44542

Приложение
 к [приказу](#sub_0) Министерства культуры РФ
 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](http://ivo.garant.ru/document?id=70914336&sub=1000) 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) | официальныйсайт 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](http://ivo.garant.ru/document?id=70914336&sub=1000) 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) | официальныйсайт организациикультуры | 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей 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 мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, 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 мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мненияполучателей услуг | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговоготипа, 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-досуговоготипа, 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-досуговоготипа, парки культуры и отдыха,цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры | 0-10 |