**Приказ Минкультуры России 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 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 "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](consultantplus://offline/ref=63D56019A198F30428B17F94462A76B68628B00DB5010258F89F5C05B2cF09J) 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](consultantplus://offline/ref=63D56019A198F30428B17F94462A76B68628B00DB5010258F89F5C05B2cF09J) 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 |