

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Приказ · № 599 · от 27.04.2018 · Министерство культуры · Действует без изменений

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва

27 апреля 2018 г. № 599

Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Зарегистрирован Минюстом России 18 мая 2018 г.

Регистрационный № 51132

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-I "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) 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. № 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

Приложение

к приказу Минкультуры России

от 27 апреля 2018 г. № 599

Показатели, характеризующие общие критерии оценки

качества условий оказания услуг организациями культуры |-----|-----|-----|-----|-----|
-----| № | Показатель | Макси- |Значимость| Значение | | п/п | | мальная |показателя|показателя| | |
величина | | с учетом | | | | его | | | | |значимости| |-----|-----|-----|-----| |
1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации | | культуры" | |-----|-----|
-----|-----|-----|-----| |1.1. |Соответствие информации о |100 баллов| 30% |30 баллов | |
|деятельности организации, | | | | размещенной на общедоступных | | | | информационных
ресурсах, | | | | |перечню информации и | | | | |требованиям к ней, | | | | |установленным
нормативными | | | | |правовыми актами: | | | | |на информационных стендах | | | | |в помещении
организации, | | | | |на официальном сайте | | | | |организации в информационно- | | | |

телекоммуникационной сети | | | | "Интернет". | | | | |-----|-----|-----|-----|-----|

1.2. |Обеспечение на официальном |100 баллов| 30% |30 баллов | | сайте организации наличия и | | |
| | | функционирования | | | | дистанционных способов | | | | обратной связи и | | | |
| | | взаимодействия с | | | | получателями услуг: | | | | - 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) | | | | |-----|-----|-----|-----|-----|

1.3 |Доля получателей услуг, |100 баллов| 40% |40 баллов | | |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) | | | | |-----
|-----|-----|-----|-----|-----| Итого | 100% |100 баллов| |-----|-----|-----|-----|-----|

|-----|-----|-----|-----|-----| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | |-----|-----|-----|-----|-----|

-----|-----|-----|-----|-----| 2.1. |Обеспечение в организации |100 баллов| 50% |50 баллов | |
комфортных условий для				предоставления услуг:				- 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.) | | | | |-----|-----|-----|-----|-----| 2.2. |Время ожидания |Данный показатель
не применяется| | предоставления услуги |для оценки организаций культуры | |-----|-----|-----|-----|-----|

----|-----|-----|-----|-----| 2.3. |Доля получателей услуг, |100 баллов| 50% |50 баллов | |
|удовлетворенных | | | | комфортностью условий | | | | предоставления услуг (в % от | | | | общего
числа опрошенных | | | | получателей услуг) | | | | |-----|-----|-----|-----|-----| |
Итого | 100% |100 баллов| |-----|-----|-----|-----|-----| 3. | Критерий
"Доступность услуг для инвалидов" | |-----|-----|-----|-----|-----|

|3.1. |Оборудование территории, |100 баллов| 30% |30 баллов | | |прилегающей к организации, и | | | |
|ее помещений с учетом | | | | доступности для инвалидов: | | | | - 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 | | | | |-----|-----|-----|-----|-----| 3.2. |Обеспечение в организации
|100 баллов| 40% |40 баллов | | |условий доступности, | | | | позволяющих инвалидам | | | |
|получать услуги наравне с | | | | другими, включая: | | | | - 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 | | | | |-----|-----|-----|-----|-----|

-----|-----|-----|-----| 3.3. |Доля получателей услуг, |100 баллов| 30% |30 баллов | |
|удовлетворенных доступностью| | | | |услуг для инвалидов (в % от | | | | |общего числа опрошенных
| | | | |получателей услуг - | | | | |инвалидов) | | | | |-----|-----|-----|-----| |
Итого | 100% |100 баллов| |-----|-----|-----|-----| | 4. | Критерий
"Доброжелательность, вежливость работников | | | организации" | |-----|-----|-----|-----|---
-----|-----| | 4.1. |Доля получателей услуг, |100 баллов| 40% |40 баллов | | |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)					-----	-----	-----	-----
-----	-----		4.2.	Доля получателей услуг,	100 баллов	40%	40 баллов			удовлетворенных							
доброжелательностью,					вежливостью работников					организации, обеспечивающих							
непосредственное оказание					услуги при обращении в					организацию (в % от общего							
	числа опрошенных получателей					услуг)					-----	-----	-----	-----			
4.3.	Доля получателей услуг,	100 баллов	20%	20 баллов			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)					-----	-----	-----	-----		Итого	100%	100 баллов	
-----	-----	-----	-----		5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"											
	-----	-----	-----	-----	-----		5.1.	Доля получателей услуг,	100 баллов	30%	30						
баллов			которые готовы рекомендовать					организацию родственникам и					знакомым				
(могли бы ее					рекомендовать, если бы была					возможность выбора					организации) (в		
% от общего					числа опрошенных получателей					услуг)					-----	-----	-----
-	-----	-----		5.2.	Доля получателей услуг,	100 баллов	20%	20 баллов			удовлетворенных						
графиком					работы организации (в % от					общего числа опрошенных					получателей		
услуг)					-----	-----	-----	-----		5.3.	Доля получателей услуг,	100					
баллов	50%	50 баллов			удовлетворенных в целом					условиями оказания услуг в							
организации (в % от общего					числа опрошенных получателей					услуг)					-----	-----	
-----|-----|-----|-----| | 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.

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).

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-І.

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)
