

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

Приказ · № 2542 · от 22.11.2016 · Министерство культуры · Утратил силу

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва

22 ноября 2016 г. № 2542

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

Зарегистрирован Минюстом России 2 декабря 2016 г.

Регистрационный № 44542

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "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; № 30, ст. 4257; № 49, ст. 6928; 2015, № 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. № 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2015 г., регистрационный № 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. № 2542

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества

оказания услуг организациями культуры |-----|-----|-----|-----|-----|
-----| № | Показатель | Источник | Группа организаций | Диапазон | |п/п| | информации | |
значений | | | | | показателей | |-----|-----|-----|-----|-----| |
1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов) | |-----|
-----|-----|-----|-----|-----| 1.1. | Наличие общей информации об |
официальный | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | организации культуры на | сайт | организации

культурно-досугового | | | | официальном сайте организации | организации | типа, парки культуры и отдыха, | | | | культуры в сети "Интернет" в | культуры | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | соответствии с приказом | | организации культуры | | | | Минкультуры России от | | | | | 20.02.2015 № 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 № 37187) | | | | | |----|----|-----|-----|-----|-----| 1.2. | Наличие информации о | официальный | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | деятельности организации | сайт | организации культурно-досугового | | | | культуры на официальном сайте | организации | типа, парки культуры и отдыха, | | | | организации культуры в сети | культуры | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | "Интернет" в соответствии с | | организации культуры | | | | приказом Минкультуры России | | | | | от 20.02.2015 № 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 № 37187) | | | | | |----|----|-----|-----|-----|-----| 1.3. | Доступность и актуальность | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | информации о деятельности | мнения | организации культурно-досугового | | | | организации культуры, | получателей | типа, парки культуры и отдыха, | | | | размещенной на территории | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации | | организации культуры | | |----|-----|-----|-----|-----|-----| | 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) | |----|-----|-----|-----|-----|-----| 2.1. | Комфортность условий | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | пребывания в организации | мнения | организации культурно-досугового | | | | культуры | получателей | типа, парки культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации культуры | | |----|-----|-----|-----|-----|-----| 2.2. | Наличие дополнительных услуг | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | и доступность их получения | мнения | организации культурно-досугового | | | | получателей | типа, парки культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации культуры | | |----|-----|-----|-----|-----|-----| 2.3. | Удобство пользования | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | электронными сервисами, | мнения | организации культурно-досугового | | | | предоставляемыми организацией | получателей | типа, парки культуры и отдыха, | | | | культуры (в том числе с | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | помощью мобильных устройств) | | организации культуры | | |----|-----|-----|-----|-----|-----| 2.4. | Удобство графика работы | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | организации культуры | мнения | организации культурно-досугового | | | | получателей | типа, парки культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации культуры | | |----|-----|-----|-----|-----|-----| 2.5. | Доступность услуг для лиц с | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | ограниченными возможностями | мнения | организации культурно-досугового | | | | здоровья | получателей | типа, парки культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации культуры | | |----|-----|-----|-----|-----|-----| | 3 | Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов) | |----|-----|-----|-----|-----|-----| 3.1. | Соблюдение режима работы | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | |

|организацией культуры | мнения | организации культурно-досугового | | | | получателей | типа,
 парка культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации
 культуры | | |-----|-----|-----|-----|-----| |3.2.|Соблюдение
 установленных | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | |(заявленных) сроков | мнения |
 организации культурно-досугового | | | предоставления услуг | получателей | типа, парка культуры и
 отдыха, | | | организацией культуры | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации
 культуры | | |-----|-----|-----|-----|-----| | 4 |
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов) |
 |-----|-----|-----|-----|-----| |4.1.|Доброжелательность и |
 изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | |вежливость персонала | мнения | организации
 культурно-досугового | | | организации культуры | получателей | типа, парка культуры и отдыха, | | |
 | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | | | организации культуры | | |-----|-----|
 -----|-----|-----|-----|-----| |4.2.|Компетентность персонала | изучение | театры,
 музеи, библиотеки, | 0-10 | | |организации культуры | мнения | организации культурно-досугового | | |
 | | получателей | типа, парка культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры, иные | | |
 | | | организации культуры | | |-----|-----|-----|-----|-----| | 5 |
 Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов) | |-----|-----|-----|-----|-----|
 -----|-----|-----| |5.1.|Общая удовлетворенность | изучение | театры, музеи, библиотеки, |
 0-10 | | |качеством оказания услуг | мнения | организации культурно-досугового | | | организацией
 культуры | получателей | типа, парка культуры и отдыха, | | | | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры,
 иные | | | | организации культуры | | |-----|-----|-----|-----|-----|-----|
 -----| |5.2.|Удовлетворенность | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | |материально-
 техническим | мнения | организации культурно-досугового | | | |обеспечением организации |
 получателей | типа, парка культуры и отдыха, | | | |культуры | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры,
 иные | | | | организации культуры | | |-----|-----|-----|-----|-----|-----|
 -----| |5.3.|Удовлетворенность качеством и | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | |полной
 информации о | мнения | организации культурно-досугового | | | |деятельности организации |
 получателей | типа, парка культуры и отдыха, | | | |культуры, размещенной на | услуг | цирки,
 зоопарки, кинотеатры, иные | | | |официальном сайте организации | | организации культуры | | |
 |культуры в сети "Интернет" | | | |-----|-----|-----|-----|-----|-----|
 |5.4.|Удовлетворенность качеством и | изучение | театры, музеи, библиотеки, | 0-10 | | |содержанием
 полиграфических | мнения | организации культурно-досугового | | | |материалов организации |
 получателей | типа, парка культуры и отдыха, | | | |культуры | услуг | цирки, зоопарки, кинотеатры,
 иные | | | | организации культуры | | |-----|-----|-----|-----|-----|-----|
 -----|