

# МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ПРИКАЗ

от 27 апреля 2018 г. 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

Приложение  
к приказу Минкультуры России  
от 27 апреля 2018 г. N 599

### ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

<b>N п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Максимальная величина</b>	<b>Значимость показателя</b>	<b>Значение показателя с учетом его значимости</b>
<b>1.</b>	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
<b>1.1.</b>	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами "1": - на информационных стендах в	<b>100 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>

помещении организации,  
- на официальном сайте  
организации в информационно-  
телекоммуникационной сети  
"Интернет".

<b>1.2.</b> Обеспечение на официальном 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)	<b>100 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
<b>1.3</b> 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)	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
<b>Итого</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>

## **2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" "2"**

<b>2.1.</b> Обеспечение в организации 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,	<b>100 баллов</b>	<b>50%</b>	<b>50 баллов</b>
---	-------------------	------------	------------------

- 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 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. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:**      **100 баллов**      **30%**      **30 баллов**

- 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 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**      **100 баллов**      **40%**      **40 баллов**

- 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

<b>3.3.</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	<b>100 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
---	-------------------	------------	------------------

<b>Итого</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>
--------------	--	-------------	-------------------

#### **4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" "2"**

<b>4.1.</b> 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)	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
---	-------------------	------------	------------------

<b>4.2.</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
---	-------------------	------------	------------------

<b>4.3.</b> Доля получателей услуг,	<b>100 баллов</b>	<b>20%</b>	<b>20 баллов</b>
-------------------------------------	-------------------	------------	------------------

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" "2"**

- |   |                   |            |                  |
|---|-------------------|------------|------------------|
| <b>5.1.</b> 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) | <b>100 баллов</b> | <b>30%</b> | <b>30 баллов</b> |
| <b>5.2.</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | <b>100 баллов</b> | <b>20%</b> | <b>20 баллов</b> |
| <b>5.3.</b> Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | <b>100 баллов</b> | <b>50%</b> | <b>50 баллов</b> |

**Итого** **100%** **100 баллов**

-----  
 "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).

"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.

"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).

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.