

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 25 февраля 2015 г. N 288

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В соответствии со [ст. 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) приказываю:

Утвердить прилагаемые [показатели](#), характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Министр
В.Р.МЕДИНСКИЙ

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организац ий	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 32)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации

				культуры
1.4	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.6	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	культурно - досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	льготы. Условия предоставления льгот			
2.3	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.</p> <p>Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту.</p> <p>Бесплатность, доступность информации на сайте.</p> <p>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры.</p> <p>Доступ к электронным базам данных организации культуры.</p> <p>Дата и время размещения информации.</p> <p>Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных	от 0 до 5	музеи	изучение

	услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	баллов		мнения получателей услуг
2.5	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	изучение мнения получателей услуг
2.6	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	библиотек и	изучение мнения получателей услуг
2.7	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 27)			
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь.	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	изучение мнения получателей услуг

3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	изучение мнения получателей услуг
3.4	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	театры, культурно - досуговые организац ии	изучение мнения получателей услуг
3.5	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	библиотек и	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	все организац ии культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов	все организац ии культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 60)			
5.1	Уровень удовлетворенности	от 0 до 11	все	изучение

	качеством оказания услуг организации культуры в целом	баллов	организации культуры	мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Разнообразие репертуара организации культуры	от 0 до 10 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
5.6	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей

			культуры	услуг
5.7	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	библиотек и	изучение мнения получателей услуг
5.8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	культурно - досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	культурно - досуговые организации	изучение мнения получателей услуг