

**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**

| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
|-------|------------|-----------------------|-----------------------|---|
|-------|------------|-----------------------|-----------------------|---|

|       |  |            |      |            |
|-------|--|------------|------|------------|
| 1.    | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"   |            |      |            |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".   | 100 баллов | 30%  | 30 баллов  |
| 1.2.  | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 30%  | 30 баллов  |
| 1.3   | 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)  | 100 баллов | 40%  | 40 баллов  |
| Итого |  |            | 100% | 100 баллов |
| 2.    | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>   |            |      |            |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);   | 100 баллов | 50%  | 50 баллов  |

|          |   |  |      |            |
|----------|---|--|------|------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>  |  |      |            |
| 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. <3> | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 100 баллов   | 30%  | 30 баллов  |
| 3.2.     | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги</li> </ul> | 100 баллов   | 40%  | 40 баллов  |

|       |   |            |      |            |
|-------|---|------------|------|------------|
|       | в дистанционном режиме или на дому  |            |      |            |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 100 баллов | 30%  | 30 баллов  |
| Итого |   |            | 100% | 100 баллов |
| 4.    | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>  |            |      |            |
| 4.1.  | 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)   | 100 баллов | 40%  | 40 баллов  |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 100 баллов | 40%  | 40 баллов  |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, 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) | 100 баллов | 20%  | 20 баллов  |
| Итого |   |            | 100% | 100 баллов |
| 5.    | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>   |            |      |            |
| 5.1.  | 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)   | 100 баллов | 30%  | 30 баллов  |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 100 баллов | 20%  | 20 баллов  |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в  | 100 баллов | 50%  | 50 баллов  |

|       |  |  |      |            |
|-------|--|--|------|------------|
|       | организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |  |      |            |
| 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 театральнo-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.
-