Приказ Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"

Зарегистрировано в Минюсте РФ 23 октября 2015 г.

Регистрационный N 39444

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; N 30, ст. 4257; N 49, ст. 6928) 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 25.02.2015 N 288 "Об утверждении показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг

организациями культуры" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской

Федерации 20 марта 2015 г., регистрационный N 36494).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого

заместителя Министра культуры Российской Федерации В.В. Аристархова.

Министр В.Р. Мединский

Приложение

к приказу Министерства культуры РФ

от 5 октября 2015 г. N 2515

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг

организациями культуры

+------------------------------------------------------------------------------------------------------------+

|N п/п| Показатель | Единица | Группа | Способ оценки |

| | | измерения | организаций | |

| | | (значение | | |

| | | показателя) | | |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31) |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 1.1 |Полное и сокращенное наименование организации | от 0 до 5 |все организации| наличие информации на |

| |культуры, место нахождения, почтовый адрес, | баллов | культуры | официальном сайте |

| |схема проезда, адрес электронной почты, | | | организации культуры |

| |структура организации культуры, сведения об | | | |

| |учредителе (учредителях), учредительные | | | |

| |документы | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 1.2 |Информация о выполнении государственного/ | от 0 до 7 |все организации| наличие информации на |

| |муниципального задания, отчет о результатах | баллов | культуры | официальном сайте |

| |деятельности организации культуры | | | организации культуры |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 1.3 |Информирование о предстоящих выставках и | от 0 до 5 | музеи | изучение мнения |

| |экспозициях организации культуры. Виртуальные | баллов | | получателей услуг |

| |экскурсии по организации культуры | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 1.4 |Информирование о предстоящих представлениях и | от 0 до 7 | театры | изучение мнения |

| |постановках | баллов | | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 1.5 |Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 |культурно-досу-| изучение мнения |

| | | баллов | говые | получателей услуг |

| | | | организации | |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47) |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 2.1 |Уровень комфортности пребывания в организации | от 0 до 5 |все организации| изучение мнения |

| |культуры (места для сидения, гардероб, чистота | баллов | культуры | получателей услуг |

| |помещений) | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.2 |Перечень услуг, предоставляемых организацией | от 0 до 5 |все организации| наличие информации на |

| |культуры. Ограничения по ассортименту услуг, | баллов | культуры | официальном сайте |

| |ограничения по потребителям услуг. | | | организации культуры |

| |Дополнительные услуги, предоставляемые | | | |

| |организацией культуры. Услуги, предоставляемые | | | |

| |на платной основе. Стоимость услуг. | | | |

| |Предоставление преимущественного права | | | |

| |пользования услугами учреждения | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.3 |Сохранение возможности навигации по сайту при | от 0 до 5 |все организации| наличие информации на |

| |отключении графических элементов оформления | баллов | культуры | официальном сайте |

| |сайта, карты сайта. Время доступности информации| | | организации культуры |

| |с учетом перерывов в работе сайта. Наличие | | | |

| |независимой системы учета посещений сайта. | | | |

| |Раскрытие информации независимой системы учета | | | |

| |посещений сайта. Наличие встроенной системы | | | |

| |контекстного поиска по сайту. Бесплатность, | | | |

| |доступность информации на сайте. Отсутствие | | | |

| |нарушений отображения, форматирования или иных | | | |

| |дефектов информации на сайте. Дата и время | | | |

| |размещения информации. Доступ к разделу | | | |

| |"Независимая оценка качества предоставления | | | |

| |услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 | | | |

| |перехода по сайту с использованием меню | | | |

| |навигации | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.4 |Наличие дополнительных услуг организации | от 0 до 8 | музеи, театры | изучение мнения |

| |культуры (места общественного питания, | баллов | | получателей услуг |

| |проведение интерактивных игр, театрализованных | | | |

| |мероприятий, аудиогид) | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.5 |Стоимость дополнительных услуг | от 0 до 9 | библиотеки | изучение мнения |

| |(ксерокопирование, заказ книги в другой | баллов | | получателей услуг |

| |библиотеке, информирование о возврате нужной | | | |

| |книги, возможность отложить книгу) | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.6 |Транспортная и пешая доступность организации | от 0 до 5 |все организации| изучение мнения |

| |культуры | баллов | культуры | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.7 |Наличие электронных билетов/ наличие | от 0 до 5 |все организации| наличие информации на |

| |электронного бронирования билетов/ наличие | баллов | культуры | официальном сайте |

| |электронной очереди/ наличие электронных | | | организации культуры |

| |каталогов/ наличие электронных документов, | | | |

| |доступных для получения | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.8 |Удобство пользования электронными сервисами, | от 0 до 5 |все организации| изучение мнения |

| |предоставляемыми учреждением посетителям (в том | баллов | культуры | получателей услуг |

| |числе и с помощью мобильных устройств) | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 2.9 |Качество и содержание полиграфических материалов| от 0 до 9 | театры | изучение мнения |

| |организаций культуры (программ, буклетов, | баллов | | получателей услуг |

| |флаеров) | | | |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21) |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 3.1 |Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 |все организации| изучение мнения |

| | | баллов | культуры | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 3.2 |Удобство процедуры покупки (бронирования) | от 0 до 7 | театры, музеи | изучение мнения |

| |билетов | баллов | | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 3.3 |Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 | библиотеки | изучение мнения |

| | | баллов | | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 4.1 |Доброжелательность, вежливость и компетентность | от 0 до 7 |все организации| изучение мнения |

| |персонала организации культуры | баллов | культуры | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 4.2 |Фамилии, имена, отчества, должности руководящего| от 0 до 7 |все организации| наличие информации на |

| |состава организации культуры, её структурных | баллов | культуры | официальном сайте |

| |подразделений и филиалов (при их наличии), | | | организации культуры |

| |режим, график работы; контактные телефоны, | | | |

| |адреса электронной почты, раздел для направления| | | |

| |предложений по улучшению качества услуг | | | |

| |организации | | | |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25) |

|-----+------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 5.1 |Уровень удовлетворенности качеством оказания | от 0 до 5 |все организации| изучение мнения |

| |услуг организации культуры в целом | баллов | культуры, за | получателей услуг |

| | | | исключением | |

| | | | театров | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 5.2 |Порядок оценки качества работы организации на | от 0 до 6 |все организации| наличие информации на |

| |основании определенных критериев эффективности | баллов | культуры | официальном сайте |

| |работы организаций, утвержденный уполномоченным | | | организации культуры |

| |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 | | | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 5.3 |Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 | музеи | изучение мнения |

| | | баллов | | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 5.4 |Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 | музеи | изучение мнения |

| | | баллов | | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 5.5 |Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 | библиотеки | изучение мнения |

| | | баллов | | получателей услуг |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 5.6 |Разнообразие творческих групп, кружков по | от 0 до 9 |культурно-досу-| изучение мнения |

| |интересам | баллов | говые | получателей услуг |

| | | | организации | |

|-----+------------------------------------------------+-------------+---------------+-----------------------|

| 5.7 |Качество проведения культурно-массовых | от 0 до 10 |культурно-досу-| изучение мнения |

| |мероприятий | баллов | говые | получателей услуг |

| | | | организации | |

+------------------------------------------------------------------------------------------------------------+

Обзор документа