

[Приказ Министерства культуры РФ от 5 октября 2015 г. N 2515](#)
["Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества 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; 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

Зарегистрировано в Минюсте РФ 23 октября 2015 г.
Регистрационный N 39444

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 измерения (значение показателя)	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
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 5 баллов	все организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/	от 0 до 7	все организации культуры

	муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	баллов	культу
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музе
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театр
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культу досуго organiz
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их по		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все орган культу
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. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все орган культу
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации 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	от 0 до 5 баллов	все орган культу
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, т
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библио
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все орган культу
2.7	Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все орган культу
2.8	Удобство пользования электронными сервисами,	от 0 до 5	все орган

	предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	баллов	культу
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театр
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 2)		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все орган культу
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры,
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библио
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организа		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все орган культу
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её 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 7 баллов	все орган культу
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 д		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все орган культур исключе театр
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 орган культу
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музе
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музе
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библио
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культу досуго organiz
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культу досуго organiz

