

Редакция утратила силу 1 июня 2018
Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542

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 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"](#) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст.2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст.3172; 2001, № 1, ст.2; № 53, ст.5030; 2002, № 52, ст.5132; 2003, № 52, ст.5038; 2004, № 35, ст.3607; 2006, № 1, ст.10; № 45, ст.4627; 2007, № 1, ст.21; 2008, № 30, ст.3616; 2009, № 52 ст.6411; 2010, № 19, ст.2291; 2013, № 17, ст.2030; № 27, ст.3477; № 40, ст.5035; 2014, № 19, ст.2307; № 30, ст.4217; № 30, ст.4257; № 49, ст.6928; 2015, № 48, ст.6723)

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 5 октября 2015 года № 2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"](#) (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 октября 2015 года, регистрационный № 39444).
3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2017 года.
4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра культуры Российской Федерации С.Г.Обрывалина.

Врио Министра
В.В.Аристархов

Зарегистрировано
в Министерстве юстиции
Российской Федерации
2 декабря 2016 года,
регистрационный № 44542
Приложение

к приказу
Министерства культуры
Российской Федерации
от 22 ноября 2016 года № 2542
Приложение. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания
услуг организациями культуры

№ п / п	П о к а з а т е л ь	И с т о ч н и к и н ф о р м а ц и и	Г р у п п а о р г а н и з а ц и й	Д и а п а з о н н а ч е н и й п о к а з а т е л е й
1	Открытость и доступност ь информаци и об организаци и культуры (0-30 баллов)			
1 .	Н а	о ф	т е	0 -

1 .	л и ч и е о б щ е й и н ф о р м а ц и и о б о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы н а о ф и ц	и ц и а л ь н ы й с а й т о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у	1 0
--------	---	--	---	--------

	и а л ь н о м с а й т е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы в с е т и " И н т е р н е т " в		г о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и ,	
--	---	--	---	--

К	И	Н	О	Т	е	а	т	р	ы	,	и	н	ы	е	о	р	г	а	н	и	з	а	ц	и	и	к	у	л	ь	т	у	р	ы									
С	О	О	Т	В	Е	Т	С	Т	В	И	И	С	<u>п</u>	<u>р</u>	<u>и</u>	<u>к</u>	<u>а</u>	<u>з</u>	<u>о</u>	<u>м</u>	<u>и</u>	<u>н</u>	<u>к</u>	<u>у</u>	<u>л</u>	<u>ь</u>	<u>т</u>	<u>у</u>	<u>р</u>	<u>ы</u>	<u>р</u>	<u>о</u>	<u>с</u>	<u>с</u>	<u>и</u>	<u>и</u>	<u>о</u>	<u>т</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>2</u>	<u>2</u>

015 № 2777 - Об утверждении именной книжки с одержанием и оформ			
---	--	--	--

	е л р р е д о с т а в л е н и я и н ф о р м а ц и и о д е я т е л ь н о с т и о р г а н и з а ц			
--	---	--	--	--

	и й к у л ь т у р ь . р а з м е щ а е м о и н а о р и ц и а л ь н ь х с а и т а х у п о л н о			
--	---	--	--	--

	М			
	О			
	И			
	Т			
	Е			
	Н			
	Н			
	Ю			
	Г			
	Ю			
	Ю			
	Р			
	Е			
	Д			
	Е			
	Р			
	В			
	Л			
	Л			
	А			
	Н			
	Ю			
	Г			
	Ю			
	Ю			
	Р			
	Л			
	В			
	Н			
	В			
	И			
	С			
	П			
	Ю			
	Л			
	Н			
	И			
	Т			
	Е			
	Л			
	А			
	Н			
	Ю			
	Ю			
	И			
	В			
	Л			
	В			
	С			
	Т			
	И			

[illegible]

	и н е г л р ю к и я и н е л в а р р п у ю м а с ю л о г н о т с е м в о н а р г р о . и к ц е р е ф			
--	---	--	--	--

	З а щ и т ы к у л ь т у р ы в с е т и "- И н т е р н е т "- (з а р е г и с т р и р о в а н М и н			
--	--	--	--	--

	Ю с т о м Р о с с и и 0 8 . 0 5 . 2 0 1 5 , р е г и с т р а ц и о н н ы й № 3 7 1 8 7)			
1 . 2	Н а л	о ф и	т е а	0 - 1

.	и ч и е и н ф о р м а ц и и о д е я т е л ь н о с т и о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы н	ц и а л ь н ы й с а й т о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г	0
---	---	---	---	---

	а о ф и ц и а л ь н о м с а й т е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы в с е т и "И н т е р		о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к	
--	---	--	---	--

	н е т " в с о о т в е т с т в и и с п р и к а з о м и н к у л ь т у р ы р л ю с и и о т 2 0		и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
--	--	--	---	--

№
02
2015
г.
27
" - "
О
У
Т
В
Р
Ж
Д
Е
Н
И
И
Т
Р
Е
Б
О
В
А
Н
И
Й
К
С
О
Д
Е
Р
Ж
А
Н
И
Ю

	и ф о р м е п р е д с т а в л е н и я и н ф о р м а ц и и о д е я т е л ь н о с т и о р г а			
--	--	--	--	--

	Н И Э А Ц И И К У Л Ь Т У Р Ы . Р А Э М Е Ш А Е М О И Н А О Р И Ц И А Л Ь Н Ы Х С А И Т А Х У			
--	---	--	--	--

полномоченного юридического лица

	Л а с т и р о р г а н о в г о с у д а р с т в е н н о й в л а с т и с у б у р е к т о в о р о с с			
--	---	--	--	--

Ю	И	Я	И	Н
И	Н	Е	Л	В
В	Я	В	Р	Р
П	У	Ю	М	В
С	Ю	Г	О	Н
Т	С	Е	М	В
Ю	Н	Т	С	Е
Г	Ю	Н	О	В
Я	С	В	Ю	Н
О	Р	Г	Р	О
Р	О	И	Л	И
Ф	Е	Д	Е	И
О	К	К	С	И
И				

	р г а н и з а ц и й к у л ь т у р ы в с е т и и н т е р н е т =" (з а р е г и с т р и р о в			
--	---	--	--	--

	а н М и н ю с т о м Р о с с и и 0 8 . 0 5 . 2 0 1 5 , р е г и с т р а ц и о н н ы й № 3 7 1 8			
--	---	--	--	--

	7)			
1 .3 .	Д о с т у п н о с т ь и а к т у а л ь н о с т ь и н ф о р м а ц и и о д е я т е л ь н о с	и з у ч е н и е м н е н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	т е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о -	0 - 1 0

	ти ор га ни за ци и кул ь ту ры , раз мещ ен ной на тер ри тори и ор		до с у го во го ти па , парк и кул ь ту ры и от дых а , ци рки , зо о па	
--	---	--	---	--

	г а н и з а ц и и		р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
2	Комфортно сть условий предоставл ения услуг и доступност ь их получения (0-50			

	баллов)			
2 .1.	К о м ф о р т н о с т ь у с л о в и й п р е б ы в а н и я в о р г а н и з а ц и и к у л ь т	и з у ч е н и е м н и я п о л у ч а е л е й у с л у г	т е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д	0 - 1 0

	у р ы		о с у г о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р	
--	-------------	--	---	--

			К и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
2 .2.	Н а л и ч и е д о п	и з у ч е н и е м н	т е а т р ы , м у з	0 - 1 0

	о л н и т е л ь н ы х у с л у г и д о с т у п н о с т ь и х п о л у ч е н и я	е н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г о в о г о т и	
--	---	--	---	--

			п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т	
--	--	--	---	--

			ры, иные организации культуры	
2. 3.	Удобство полюзования элементами	изучением библиотечных фондов	театры, музеи, библиотеки	0-10

	е к т р о н н ы м и с е р в и с а м и , п р е д о с т а в л я е м ы м и о р г а н и з а ц и е	е л е й у с л у г	к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с с у г о в о г о т и п а , п а р к и к у л	
--	---	---	--	--

	й к у л ь т у р ы (в т о м ч и с л е с п о м о щ ь ю м о б и л ь н ы х у с т р о й с т в)		ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а	
--	--	--	---	--

			ни за щи и ку ль ту ры	
2 . 4 .	У д о б с т в о г р а ф и к а р а б о т ы о р г а н и з а ц и и	и з у ч е н и е м н е н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	те а тр ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а	0 - 1 0

	культуры		цикультурно-досугового типа, парки культуры и отдыха	
--	----------	--	--	--

			а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь	
--	--	--	---	--

			т у р ы	
2 . 5 .	Д о с т у п н о с т ь у с л у г д л я л и ц с о г р а н и ч е н н ы м и в о з м о ж н	и з у ч е н и е м н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	т е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н	0 - 1 0

	О С Т Я М И З Д О Р О В Ь Я		О - Д О С У Г О В О Г О Т И П А , П А Р К И К У Л Ь Т У Р Ы И О Т Д Ы Х А , Ц И Р К И , З О О	
--	--	--	---	--

			п а р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
3	Время ожидания предоставл ения услуги (0-20 баллов)			
3	С	и	т	0

. 1 .	о б л ю д е н и е р е ж и м а р а б о т ы о р г а н и з а ц и е й к у л ь т у р ы	з у ч е н и е м н е н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с	- 1 0
-------------	---	---	---	-------------

			у г о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и	
--	--	--	---	--

			, к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
3 . 2 .	С о б л ю д е н и е у с	и з у ч е н и е м н е н	т е а т р ы , м у з е и	0 - 1 0

	та но вл ен ны х (за я вл ен ны х) с р о к о в п р е д о с т а в л е ни я у с л у	и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	, б и б л и о т е к и , о р г а ни з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г о в о г о т и п а	
--	---	--	---	--

	г о р г а н и з а ц и е й к у л ь т у р ы		, п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы	
--	---	--	---	--

			и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
4	Доброжелат ельность, вежливость , компетентн ость работников организаци и культуры (0-20 баллов)			
4 . 1 .	Д о б р о ж е л а т е л	и з у ч е н и е н	т е а т р ы , м у з е и	0 - 1 0

	ь н о с т ь и в е ж л и в о с т ь п е р с о н а л а о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	, б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г о в о г о т и п а	
--	---	--	---	--

			п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы	
--	--	--	--	--

			и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
4 .2 .	К о м п е т е н т н о с т ь п е р с о н а л а	и з у ч е н и е м н е н и я п о л у ч а т е л	т е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и	0 - 1 0

	о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	е й у с л у г	, о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т	
--	---	---------------------------------	---	--

			у р ы о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и	
--	--	--	--	--

			з а ц и и к у л ь т у р ы	
5	Удовлетвор енность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5 . 1 .	О б щ а я у д о в л е т в о р е н н о с т ь к а ч е с т	и з у ч е н и е м н и я п о л у ч а е й с л	т е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а	0 - 1 0

	В О М О К А З А Н И Я У С Л У Г О Р Г А Н И З А Ц И Е Й К У Л Ь Т У Р Ы	У Г	Н И З А Ц И И К У Л Ь Т У Р Н О - Д О С У Г О В О Г О Т И П А , П А Р К И К У Л Ь Т У Р Ы И О	
--	--	--------	---	--

			т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и	
--	--	--	---	--

			к у л ь т у р ы	
5 . 2 .	У д о в л е т в о р е н н о с т ь м а т е р и а л ь н о - т е х н и ч е с к и	и з у ч е н и е м н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	т е а т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь	0 - 1 0

	м о б е с п е ч е н и е м о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы		т у р н о - д о с у г о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и	
--	--	--	---	--

			, з о о п а р к и , к и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
5 . 3	У д о	и з у	т е а	0 - 1

.	в л е т в о р е н н о с т ь к а ч е с т в о м и п о л н о т о й и н ф о р м а ц и и о д е я т	ч е н и е м н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г	0
---	---	---	---	---

	ельности организации культуры, размещения объектов официальной		овоготипа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, к	
--	--	--	--	--

	ль ном сай те ор га ни за ци и кул ь тур ы в се ти " Ин тер нет "		и но те ат ры , и ны е ор га ни за ци и кул ь тур ы	
5 . 4	У д о	и з у	те а	0 - 1

.	в л е т в о р е н н о с т ь к а ч е с т в о м и с о д е р ж а н и е м п о л и г р а ф и ч е с	ч е н и е м н и я п о л у ч а т е л е й у с л у г	т р ы , м у з е и , б и б л и о т е к и , о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р н о - д о с у г	0
---	---	---	---	---

	к и х м а т е р и а л о в о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы		о в о г о т и п а , п а р к и к у л ь т у р ы и о т д ы х а , ц и р к и , з о о п а р к и , к	
--	--	--	---	--

			и н о т е а т р ы , и н ы е о р г а н и з а ц и и к у л ь т у р ы	
--	--	--	---	--