Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры
в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

| № п/п | Показатель | Источник информации | Группа учреждений | Диапазон значений показателей |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Открытость и доступность информации об учреждении культуры (0-30 баллов) |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»  | официальный сайт организации культуры | театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры (далее — все учреждения культуры) | 0-10 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | официальный сайт организации культуры | все учреждения культуры | 0-10 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 3. | Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов) |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов) |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов) |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | изучение мнения получателей услуг | все учреждения культуры | 0-10 |