

**ПРОТОКОЛ №1**  
**заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества**  
**оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры**  
**Республики Татарстан**

г. Казань  
Министерство культуры  
Республики Татарстан

25.01.2017  
17.00

Присутствовали: члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Министерстве культуры Республики Татарстан

Приглашенные (по согласованию): Д.Р.Галиакберова, Герасимова М.Ю.

СЛУШАЛИ: Р.Г.Сафиуллину, Д.Р.Галиакберову, М.Ю.Герасимову, Ф.Ш.Хасьянову, Т.М.Бердникову.

**РЕШИЛИ:**

1. Принять в работу перечень общих критериев оценки качества оказания услуг организациями сферы культуры, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 (Приложение 1).
2. Утвердить Дополнительный перечень критериев независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры (Приложение 2).
3. Утвердить Перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества услуг в 2017 году (Приложение 3).

Председатель Общественного совета по  
проведению независимой оценки качества  
оказания услуг организациями культуры при  
Министерстве культуры Республики Татарстан



Р.Г.Сафиуллина

Приложение  
к приказу Министерства культуры  
Российской Федерации  
от «22» ноября 2016 г. № 2542

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества  
оказания услуг организациями культуры**

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)</b>			
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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации 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» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации 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	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

**Дополнительный перечень  
критериев независимой оценки качества оказания услуг  
организациями в сфере культуры**

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки	Факт. кол-во баллов
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (10)</b>				
	Наличие двуязычия в работе по информированию населения об оказываемых услугах, а также – английского (при необходимости):	от 0 до 10 баллов:	все организации культуры	Официальный сайт организации культуры, изучение мнения получателей услуг	
	Сайт учреждения -	2 балла			
	Афиши, буклеты и пригласительные билеты -	2 балла			
	Брошюры, др.издания, диски –	2 балла			
	Владение персонала, сотрудников русским и татарским языками -	2 балла			
	Обеспечение перевода спектаклей, выставок, экскурсий	2 балла			
2.	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (10)</b>				
	<b>Итого: максимум по баллам</b>	<b>20</b>	все организации культуры	Изучение состояния учреждения с выездом на место, изучение мнения получателей услуг	