**Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными организациями культуры города Невинномысска в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году**

**Программа исследования**

**Ноябрь 2019**

# Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг в муниципальными организациями культуры города Невинномысска проводится в соответствии с:

* Требованиями закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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»
* Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
* Письмом Министерства культуры Российской Федерации от 24 августа 2018 г. № 787-13-04.

Цель исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры и рейтинг организаций по итогам данной оценки

Задачи исследования

* оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры;
* определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры г.Невинномыcска;
* формирование предложений о повышении качества предоставляемых услуг организациями культуры.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации культуры, расположенные на территории г. Невинномыcска.

Предмет исследования

Предметом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг населению является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры по следующим общим критериям:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организации;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложениях 2 и 3.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания организаций социального обслуживания осуществляется следующими методами:

1. Изучение и оценка информации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях организаций культуры на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Структурированное наблюдение. Обследование условий оказания услуг организациями культуры
3. Опрос получателей социальных услуг в следующих формах:
4. *Онлайн-опрос*. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов (пример: использование CAPTCHA, указание электронного адреса обратной связи, недопущение учета голосов, поданных с одного IP-адреса с периодичностью <1,5 минут).
5. *Личный опрос* (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

Выборка

Тип выборки – неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 4 организации культуры г. Невинномысcка.

Перечень обследуемых организаций представлен в Приложении 1 к настоящей Программе.

2. **Получатели услуг** - получатели услуг, посетившие организацию культуры, совершеннолетние граждане, а также совершеннолетние граждане, являющиеся полномочными представителями несовершеннолетних получателей услуг, посетивших организацию культуры.

Общее количество лично опрошенных оператором респондентов должно составлять не менее **22 400** респондентов. Половозрастной квоты не предусмотрено. Требуемое количество лично опрошенных оператором респондентов по организациям культуры определено Приложением 1.

Этапы и сроки проведения исследования

1. **Подготовительный этап**

Исполнитель (Оператор) осуществляет:

1. Разработку и подготовку Программы исследования
2. Согласование Программы исследования с Заказчиком.
3. **Сбор информации Оператором (полевой этап)**

Оператор проводит сбор информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры, перечень которых приведен в приложении 1.

Требуемая информация включает в себя:

* оценку сайта (предварительную и окончательную);
* оценку информационных стендов (предварительную и окончательную);
* наблюдение, посещение учреждений;
* сбор анкет с посетителей.

***2.1. Оценка сайта и оценка информационных стендов***

Оператор дважды производит оценку сайта и оценку информационных стендов учреждения на предмет наличия информации о деятельности организации, перечисленной в приложении 5, а также соответствия ее содержания и порядка (формы) установленным нормативным правовым актам.

Предварительная оценка проводится в течение 7 календарных дней с момента заключения контракта.

После этого у учреждений будет время на исправление ситуации. Окончательная оценка производится в течение 7 календарных дней, начиная с 56 дня с момента заключения государственного контракта.

***2.2. Наблюдение, посещение учреждений***

Наблюдение, посещение учреждений проводится представителями Оператора, лично посещающими помещения учреждений. Оценка проводится по критериям, представленным в Приложении 3.

Во время оценки путем наблюдения, посещения учреждения Оператор проводит фото/видеофиксацию наличия или отсутствия информации/материальных объектов, содержащихся в описании критериев.

Протокол обследования организаций культуры представлен в Приложении 6.

***2.3. Сбор анкет***

Сбор анкет проводится в учреждениях, перечисленных в Приложении 1.

Сбор анкет проводится в часы работы учреждений непосредственно на их территории или у выхода после завершения (в момент проведения) мероприятий.

При изучении мнений получателей используются следующие методы сбора информации – онлайн-опрос и личный опрос.

Оператор проводит личный опрос и обрабатывает весь массив данных, собранных всеми перечисленными способами.

Личный опрос проводится путем заполнения анкет потребителями услуг, которые затем аккумулируются в файле Excel, где указывается дата заполнения, ФИО и контакты респондента, оценки по всем критериям и суммарная оценка (шаблон для набивки данных в формате Excel предоставляется Заказчиком).

Оператор проводит мероприятия по верификации данных личного опроса. Данные личных опросов будут выборочно проверяться Заказчиком.

При проведении личного опроса Оператор обязан придерживаться максимально тактичного варианта разговора. Оператор обязан уточнить у получателя услуг, имеется ли возможность ответить на вопросы.

При завершении личного опроса респонденту сообщается о возможности ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайтах mos.ru и bus.gov.ru.

1. **Обработка собранной информации**

***3.1. Предоставление исходных данных***

Оператор предоставляет Заказчику:

- результаты оценки сайтов и стендов учреждений;

- данные оценки, полученной путем наблюдения, посещения учреждений – (с фото/видеоматериалами, подтверждающими наличие или отсутствие информации/материальных объектов, содержащихся в описании критериев);

- данные анкет, собранных лично;

- данные анкет, собранных через сайт.

Анкета считается заполненной, если даны ответы на все вопросы, с учетом обязательных к пропуску вопросов согласно Приложению 4.

***3.2. Расчет значений по критериям и показателям***

Оператор после окончания сбора анкет вычисляет баллы по показателям П и K для каждого учреждения и итоговый балл каждого учреждения S по формулам, указанным в Приложении 2.

Также вычисляется общий средний балл по отрасли: усредняются значения по каждому из показателей K1 – K5 И S (см. Приложение 2).

***3.3. Выявление недостатков в работе учреждений, формирование предложений по совершенствованию деятельности***

Оператор в течение времени сбора и обработки анкет выявляет на основании обобщенных данных анкет, оценки путем наблюдения, посещения учреждений и оценки сайтов и стендов учреждений недостатки в работе учреждений, а также формирует предложения по совершенствованию деятельности в течение 5 рабочих дней после окончания сбора анкет.

***6.4. Предоставление обработанных данных***

Массивы данных должны свободно группироваться по:

* группам учреждений;
* показателям оценки;
* дате проведения опроса получателей услуг.

Оператор обязан сформировать наглядный (графический) вариант вывода данных. Вариант вывода согласовывается с Заказчиком.

1. **Аналитический этап**

Исполнитель осуществляет:

1. Обобщение и анализ данных по результатам проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг населению
2. Подготовку аналитического отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг, который должен содержать:

а) перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

**Требования к результатам работ**

После окончания сбора анкет Оператор представляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в Департамент культуры города Москвы на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

После сбора и обработки всей требуемой информации Заказчик предоставляет Оператору форму с сайта bus.gov.ru для ее заполнения. Заполненная и согласованная с Заказчиком форма должна быть передана Заказчику в срок до 15 сентября 2019 года.

Этапы проведения исслдеования

| **№** | **Наименование видов услуг и периоды их оказания** |
| --- | --- |
| 1 | Первичное изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и на стендах организации культуры |
| 2 | Оценка учреждения (наблюдение, посещение учреждений) представителем оператора |
| 3 | Сбор мнений получателей услуг организаций культуры о качестве оказания услуг организациями культуры по каналам обратной связи (личный опрос), их техническая обработка и анализ |
| 4 | Получение данных анкет. Аналитическая обработка информации (в том числе той, которая будет передана Оператору Заказчиком) о качестве оказания услуг организациями культуры |
| 5 | Контрольная проверка и оценка данных, размещенных на официальном сайте и на стендах организации культуры |
| 6 | Расчет баллов по каждому из критериев, по каждому учреждению и по отрасли в целом |
| 7 | Выработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы для Общественного совета на основании недостатков в работе организаций социальной сферы, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг |
| 8 | Подготовка аналитического отчета.  Подготовка отчетных материалов.  Сдача отчетных документов Заказчику |

Приложение 1

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Полное наименование организации культуры | Численность респондентов | Относится к театрально-зрелищной и концертной организации (да/нет) | Расположена в здании культурного наследия (да/нет) |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска  (г. Невинномысск, б. Мира, 16А) | 400 | нет | нет |
| 2. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска  (г. Невинномысск, ул. Менделеева, 25) | 376 | нет | нет |
| 3. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-Досуговый центр «РОДИНА» города Невинномысска  (г. Невинномысск, ул. Ленина, 85А) | 194 | нет | нет |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Шерстяник» города Невинномысска (г. Невинномысск, ул. Маяковского, 24 | 276 | нет | нет |
|  | ИТОГО | 1246 | нет | нет |

Приложение 2

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы), рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет" (Пинф) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пинф= ( | Истенд +Исайт | )×100, | (1.1) |
| 2×Инорм |

где

Истенд – количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее – официальный сайт организации);

Инорм – количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) показатель оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование":

- абонентский номер телефона;

- адрес электронной почты;

- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные);

- раздел официального сайта "Часто задаваемые вопросы";

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- иной дистанционный способ взаимодействия.

Значение показателя (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)

где:

Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поткруд= ( | Устенд +Усайт | )×100, | (1.3) |
| 2×Чобщ |

где

Устенд – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) показатель оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;

- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы;

- транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.);

- иные условия.

Значение показателя (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)

где:

Ткомф – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" (Пкомфуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пкомфуд = | Укомф | ×100, | (2.3) |
| Чобщ |

где

Укомф – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) показатель оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов":

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- сменных кресел-колясок;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, перечень условий, которые необходимо проверить по этому показателю, находится в Приложении 3.

Значение показателя Поргдост определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)

где:

Торгдост – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост)принимает значение 100 баллов;

б) показатель оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими":

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя Пуслугдост определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пдостуд = ( | Удост | )×100, | (3.3) |
| Чинв |

где

Удост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пперв.конт уд = ( | Уперв.конт | )×100, | (4.1) |
| Чобщ |

где

Уперв.конт – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показ.услугуд = ( | Уоказ.услуг | )×100, | (4.2) |
| Чобщ |

где

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пвежл.дистуд = ( | Увежл.дист | )×100, | (4.3) |
| Чобщ |

где

Увежл.дист – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) " (Преком) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преком = ( | Уреком | )×100, | (5.1) |
| Чобщ |

где

Уреком– число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг.услуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Порг.услуд = ( | Уорг.усл | )×100, | (5.2) |
| Чобщ |

где

Уорг.усл – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" (Пуд) определяется по формуле:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пуд = ( | Ууд | )×100, | (5.3) |
| Чобщ |

где

Ууд– число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований[[1]](#footnote-1), в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации1, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,5×Пnкомф.усл + 0,5×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

Приложение 3

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**показателей, характеризующих общие критерии**

**оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

| **№** | **Критерий** | **Способ расчета** |
| --- | --- | --- |
| Пинф | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | Формула 1.1 |
| Пдист | 1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - раздела "Часто задаваемые вопросы";  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия | Оценка путем наблюдения, посещения учреждений.  Формула 1.2 |
| Поткруд | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Формула 1.3 |
| Устенд | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | Опрос посетителей |
| Усайт | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет | Опрос посетителей |
| Пкомф | 2.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.);  - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | Наблюдение, посещение учреждений |
| Пкомф.уд | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос посетителей. Формула 2.3 |
| Поргдост | 3.1.\* Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | Оценка путем наблюдения, посещения учреждений.  Формула 3.1 |
| Пуслугдост | 3.2. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Оценка путем наблюдения, посещения учреждений.  Формула 3.2 |
| Пдостуд | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | Опрос посетителей |
| Ппкуд | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос посетителей. Формула 4.1 |
| Поууд | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих  непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетителей. Формула 4.2 |
| Пвдуд | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетителей. Формула 4.3 |
| Преком | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетителей. Формула 5.1 |
| Поууд | 5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | Опрос посетителей. Формула 5.2 |
| Пуд | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Опрос посетителей. Формула 5.3 |

\* Для учреждений, помещения которых расположены в объектах культурного наследия, согласно приказу Министерства культуры России от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" необходимо проверить наличие:

**1. при организации размещения специальных мест для транспорта инвалидов:**

1. размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;

2. обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;

3. создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;

4. расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;

5. обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких как гравий;

6. оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;

7. дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;

8. оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа.

**2. при планировании и организации пешеходных путей движения:**

1. оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;

2. использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;

3. обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;

4. использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.

**3. при оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию:**

1. оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;

2. расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;

3. наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;

4. устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования.

**4. при организации путей движения на объекте культурного наследия:**

1. использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;

2. прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;

3. обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней.

Приложение 4

# Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций культуры и повысить качество оказания услуг населению.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры гарантируется.

|  |  |
| --- | --- |
| **Оцениваемое учреждение** |  |
|  |
| **Дата оценки** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 |

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет (**переход к вопросу 3, вопрос 2 пропускается**) |

**2. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет (**переход к вопросу 5, вопрос 4 пропускается**) |

**4. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** *(наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)***?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет (**переход к вопросу 8, вопрос 7 пропускается**) |

**7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** *(справочной, кассы и прочие работники)***?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию** (*преподаватели, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники*)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (*телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие*)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет (**переход к вопросу 12, вопрос 11 пропускается**) |

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (*по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах*)**?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг - графиком работы организации** *(подразделения, отдельных специалистов и прочие)*; **навигацией внутри организации** *(наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)***?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да | 2. Нет |

**15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

***Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:***

**16. Ваш пол**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Мужской | 2. Женский |

**17. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** *(укажите, сколько Вам полных лет)*

***Пожалуйста, оставьте свои контактные данные:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Ваши ФИО** |  |
|  |
| **Контактный телефон** | (\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**Вы можете ознакомиться с информацией об учреждении и результатах оценки на сайтах mos.ru и bus.gov.ru**

Приложение 5

**Установленный нормативными правовыми актами   
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

**(к расчету показателя 1.1)**

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1. дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты; |  |  |
| 1. структура и органы управления организации культуры; |  |  |
| 1. виды предоставляемых услуг организацией культуры; |  |  |
| 1. материально-техническое обеспечение предоставления услуг; |  |  |
| 1. копия устава организации культуры; |  |  |
| 1. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); |  |  |
| 1. копия документа о порядке предоставления услуг за плату; |  |  |
| 1. информация, которая размещается, опубликовывается по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации (информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; Полное и сокращенное наименование организации культуры) |  |  |
| 1. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация (информация о планируемых мероприятиях; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации) |  |  |
| 1. информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |
| **Всего** | **10** | **10** |

Приложение 6

**Протокол оценки учреждений культуры г.Невинномысска**

**T1. Оцениваемое учреждение**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Q1.1. Отметьте наличие материалов, размещенных на ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ организации** (*отметьте галочкой в столбце 1.1.*). **СДЕЛАЙТЕ ФОТО всех имеющихся материалов**

**Q1.2. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном САЙТЕ организации** *(отметьте галочкой в столбце 1.2.).*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1.1. на стенде** | **1.2. на сайте** |
| 1. дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты |  |  |
| 1. структура и органы управления организации культуры |  |  |
| 1. виды предоставляемых услуг организацией культуры |  |  |
| 1. материально-техническое обеспечение предоставления услуг |  |  |
| 1. копия устава организации культуры |  |  |
| 1. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) |  |  |
| 1. копия документа о порядке предоставления услуг за плату |  |  |
| 1. информация, размещаемая и опубликовываемая по решению организации культуры, а также обязательная к размещению информация в соответствии с законодательством РФ *(информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности; Полное и сокращенное наименование организации культуры)* |  |  |
| 1. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры информация (*информация о планируемых мероприятиях; Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ)* |  |  |
| 1. информация о проведении независимой оценки качества (*в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков*) |  |  |

**Q2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном САЙТЕ организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. абонентский номер телефона | 1 | 2 |
| 1. адрес электронной почты | 1 | 2 |
| 1. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (*жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных*) | 1 | 2 |
| 1. раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | 1 | 2 |
| 1. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (*наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*) | 1 | 2 |
| 1. иные дистанционные способы взаимодействия (*УКАЖИТЕ, какие*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1 | 2 |

**Q3. Укажите наличие комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | 1 | 2 |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации | 1 | 2 |
| 1. наличие и доступность питьевой воды | 1 | 2 |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1 | 2 |
| 1. удовлетворительное санитарное состояние помещений организации | 1 | 2 |
| 1. транспортная доступность (*возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки*) | 1 | 2 |
| 1. доступность записи на получение услуги (*по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации*) | 1 | 2 |

**Q4. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ДА** | **НЕТ** |
| 1. наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) | 1 | 2 |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1 | 2 |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 | 2 |
| 1. наличие сменных кресел-колясок | 1 | 2 |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы | 1 | 2 |

**Q5. Укажите наличие условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  | **ДА** | **НЕТ** |
| --- | --- | --- |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1 | 2 |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 1 | 2 |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1 | 2 |
| 1. наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 1 | 2 |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории | 1 | 2 |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1 | 2 |

1. В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". [↑](#footnote-ref-1)