Автономное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканский дом народного творчества и социально-культурных технологий»

**Организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры**

Методические рекомендации для органов местного самоуправления, руководителей и специалистов учреждений культуры Республики Саха (Якутия)

2020

Оглавление

[Введение 4](#_Toc37423973)

[Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по проведению независимой оценки качества 6](#_Toc37423974)

[Цели независимой оценки качества 6](#_Toc37423975)

[Компетенция органов управления в проведении независимой оценки качества 6](#_Toc37423976)

[Формирование общественных советов по независимой оценке качества 8](#_Toc37423977)

[Процедуры проведения независимой оценки 12](#_Toc37423978)

[Участие организаций культуры в проведении независимой оценки качества 15](#_Toc37423979)

[Доступность объектов и услуг учреждений культуры для инвалидов 18](#_Toc37423980)

[Аудит доступности учреждения и услуг для инвалидов 23](#_Toc37423981)

[Заключение 27](#_Toc37423982)

[Приложения 28](#_Toc37423983)

[Приказ Министерства культуры РФ 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" 28](#_Toc37423984)

[Требования 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" 29](#_Toc37423985)

[Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» 32](#_Toc37423986)

[Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 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" 38](#_Toc37423987)

[Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" 40](#_Toc37423988)

[Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ" (с изменениями и дополнениями) от 27 июня 2018 г. 45](#_Toc37423989)

[Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения" 52](#_Toc37423990)

[Паспорт доступности для инвалидов культурных ценностей и благ 56](#_Toc37423991)

[Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) 59](#_Toc37423992)

## Введение

Указом Президента от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» перед Правительством Российской Федерации совместно с общественными организациями была поставлена задача формирования системы независимой оценки качества услуг в срок до 1 апреля 2013 года. Далее в послании Федеральному Собранию 12 декабря 2012 года Президент отметил, что «Принципиально важно, чтобы общество имело возможность объективно оценить состояние социальной сферы и науки. Прошу Правительство совместно с Администрацией Президента до апреля будущего года сформировать предложения по созданию системы публичного мониторинга качества медицины, образова­ния, научных результатов, востребованности учреждений культуры. Надо привлечь к этой работе, прежде всего, про­фессионалов, посмотреть лучший международный опыт».

Таким образом, было уточнено, что мониторингу подлежали учреждения культуры.

В соответствии с поручением Президента было принято постановление Правительства от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих со­циальные услуги (далее – постановление № 286).

В постановлении № 286 были сформулированы основные идеи независимой оценки:

1. Государственные и муниципальные учреждения обеспечивали открытость информации о своей деятельности, в том числе о ценах на услуги.
2. Учредители формировали общественные советы по независимой оценке качества, которые оценивали организации, давали рекомендации по улучшению их работы.
3. В свою очередь организации должны были утверждать план об улучшении качества своей работы.
4. Были сформулированы и основные критерии оценки, в том числе оцениваться должны были «доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации».

Но процедуры оценки не были детально урегулированы. Учредители и советы в своей работе должны были опираться на изучении общественного мнения, результаты оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов. Таким образом, источник о качестве работы организации выбирался произвольно, на основе уже имеющихся данных. Позднее постановлением Правительства от 27.11.2014 № 1263 постановление № 286 было признано утратившим силу.

12 декабря 2013 года в своем Послании Федеральному Собранию Президент вновь в качестве важнейшей задачи определил «создание системы независимой оценки качества социальных учреждений». Этот механизм должен был позволить увязать их финансирование с результатами работы, провести эффективную оптимизацию бюджетной сети; систему независимой оценки качества условий оказания услуг решено было утвердить путем принятия закона, и четко вписать в обязанности органов исполнительной власти.

21 июля 2014 года был принят Федеральный закон № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (далее – Закон № 256-ФЗ), который действовал в неизменном виде до 6 марта 2018 года.

Законом № 256-ФЗ было введено понятие оператора – организации, занимающейся сбором информации по независимой оценке качества, уточнены критерии оценки, периодичность проведения, компетенция учредителей, организаций, общественных советов и многие другие моменты.

Несмотря на выполнение своего поручения, Президент в Послании Федеральному Собранию 4 декабря 2014 года подчеркнул о необходимости «запустить механизм независимой оценки качества услуг, обеспечить открытость информации о работе учреждений социальной сферы».

В соответствии с данным поручением, под руководством Министерства труда и социальной защиты в 2015–2017 годах федеральными и региональными органами государственной власти была проведена системная работа по независимой оценке учреждений социальной сферы, в том числе сферы культуры.

Практика проведения независимых оценок в 2015–2017 годах была недостаточной, прежде всего, в части независимости и объективности самой оценки от органов исполнительной власти, а также в части ответственности госорганов за результаты оценки. В связи с этим, Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ “О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее – закон № 392-ФЗ) система независимой оценки качества условий оказания услуг была значительно модернизирована. Данным федеральным законом внесены изменения во многие федеральные законы, в том числе:

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре",
2. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации",
3. Федеральный закон от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации",
4. Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации",
5. Федеральный закон от 4 апреля 2005 года № 32-ФЗ "Об Общественной палате Российской Федерации",
6. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",
7. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации",
8. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации",
9. Федеральный закон от 23 июня 2016 года № 183-ФЗ "Об общих принципах организации и деятельности общественных палат субъектов Российской Федерации",
10. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования".

Были изменены критерии оценки, механизм формирования и работы общественных советов, повышена ответственность учредителей, руководителей регионов и органов местного самоуправления и т. д. После вступления в силу закона №392-ФЗ внесены изменения в законы субъектов Российской Федерации, органами исполнительной власти приняты множество правовых актов, касающихся социальной сферы. Теперь вместо качества оказания услуг организациями независимой оценке подвергаются качества условий оказания услуг организациями социальной сферы. Понятие «условия оказания услуг» означает, что оценке подлежат не сами услуги, а условия их предоставления. Поэтому в сфере культуры оцениваются не сами спектакли, концерты, музейные экспозиции, культурно-массовые мероприятия и прочее, а моменты, связанные с удобством и комфортностью помещений, температурным режимом, работой гардероба и т. д.

## Деятельность органов государственной власти и местного самоуправления по проведению независимой оценки качества

### Цели независимой оценки качества

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (НОК) – одна из форм общественного контроля. Она проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества условий их деятельности. Таким образом, в ходе НОК оценивается текущее состояние условий оказания услуг, а также даются рекомендации по их улучшению в будущем.

Под общественным контролем в законодательстве понимается деятельность субъектов общественного контроля (к ним относятся общественные палаты всех уровней), осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных организаций, а также в целях общественной проверки, анализа и оценки издаваемых ими актов и принимаемых решений.

### Компетенция органов управления в проведении независимой оценки качества

**Президент Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации** - принимают основные законодательные акты по НОК.

**Правительство Российской Федерации** - утверждает нормативные правовые акты в сфере НОК:

1. Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (постановление Правительства от 31.05.2018 № 638, далее – постановление № 638).
2. Форма обязательного публичного отчета должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя органа исполнительной власти субъекта) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, пред­ставляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации (постановление Правительства от 17.04.2018 № 457).
3. Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (постановление Правительства от 17.04.2018 № 457).

**Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.** Осуществляет функции координатора проведения НОК на общефедеральном уровне, в том числе:

1. методическую поддержку работы по НОК;
2. контроль за соблюдением процедур и сроков по НОК;
3. сбор отчетности по результатам оценки;
4. ведение раздела сайта министерства по НОК.

В области нормативно-правового обеспечения НОК, министерство устанавило:

1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и др. ([приказ](https://internet.garant.ru/#/document/72075694/entry/0) 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");
2. Методику выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в социальной сфере (Приказ Минтруда России от 30.10.2018 N 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")

**Министерство финансов Российской Федерации** определяет состав информации о результатах НОК, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учре­ждениях в сети «Интернет» (Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации").

**Министерство культуры Российской Федерации** утверждает:

1. показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (приказ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»).
2. требования к содержанию официальных сайтов учреждений культуры **(**[Приказ Министерства культуры РФ 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"](http://ivo.garant.ru/document?id=70914336&sub=0))

Непосредственно обеспечение работы по проведению НОК в сфере культуры возложено на Министерство культуры, региональные и муниципальные органы управления в сфере культуры.

**Исполнительные органы власти субъектов и органы местного самоуправления** **муниципального района, городского округа, другими словами уполномоченные органы,** организуют работу по НОК на территории своего субъекта, района или городского округа, включая работу с общественным советом и оператором по НОК, взаимодействие с руководителями учреждений культуры и их учредителями, размещение всей необходимой информации на официальных сайтах в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъекта и правовыми актами органов власти.

Им также необходимо назначить должностных лиц, ответственных за размещение информации о результатах независимой оценки качества на сайте bus.gov.ru, а также за достоверность, полноту и своевременность ее размещения, за ведение мониторинга посещений гражданами официального сайта и их отзывов, за организацию работы по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах. Назначение должностных лиц может проводиться как путем издания распоряжения (иного правового акта), так и путем внесения изменений в должностной регламент.

### Формирование общественных советов по независимой оценке качества

В 2015–2017 годах НОК проводили общественные советы, создаваемые при государственных органах исполнительной власти, а также органах местного самоуправления. При этом указанные органы самостоятельно формировали состав советов. Основными требованиями к формированию советов было включение в их состав членов общественных организаций, а также исключение возможности возникновения конфликта интересов у его членов. Также допускался вариант, при котором функции проведения НОК возлагались на уже существующие советы при органах исполнительной власти. Практика во многих случаях пошла именно по второму пути, так как позволяла избежать создания новой организационной структуры. «Универсальные» советы второго типа могли включать в себя не только членов общественных организаций, но и руководителей учреждений культуры, в том числе тех, которые подлежали НОК.

Закон № 392-ФЗ исключает возможность возникновения конфликта интересов, а также лишает органы исполнительной власти и местного самоуправления права самостоятельно формировать советы по НОК. Теперь Общественная палата Российской Федерации формирует общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, учредителем которых является Российская Федерация, а также негосударственными организациями культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств федерального бюджета, и утверждает его состав.

Указанный общественной совет формируется из числа представителей общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов. Включение в него организаций, занимающихся защитой прав граждан, обусловлено тем, что Конституция декларирует право на доступ к культурным ценностям. Также полноценными участниками советов становятся представители организаций инвалидов, что в свою очередь обусловлено введением дополнительного критерия оценки по доступности услуг для инвалидов.

Представители организаций культуры, как государственных (муниципальных), так и негосударственных, не могут входить в совет по НОК. При этом Закон № 392-ФЗ содержит норму, по которой общественный совет по НОК может привлекать к своей работе представителей обще­ственных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и общественной палаты для обсуждения и формирования результатов оценки по НОК. Таким образом, внешнюю экспертизу в лице профессиональных деятелей культуры и искусства привлекать можно, но без права решающего голоса при подведении итогов НОК.

Законодательством установлен запрет на вхождение в состав общественных советов представителей органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, а также руководителей (их заместителей) и работников организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры.

Согласно новой редакции Закона, общественные советы всех уровней формируются на три года. Через три года совет должен быть заново сформирован. При этом должно поменяться не менее трети от его прежнего состава.

Работа на региональном и муниципальном уровнях должна быть организована аналогично федеральному. Составы советов по НОК формируются соответственно общественными палатами субъектов Российской Федерации и общественными палатами (советами) муниципальных образований.

На основании закона 392-ФЗ с 6 марта 2018 года утратил силу пункт 12 статьи 14.1 федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации". Органы местного самоуправления городского, сельского поселения утратили право на решение вопросов создания условий для организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в порядке и на условиях, которые установлены федеральными законами. Таким образом, право формировать советы на муниципальном уровне закреплено только за муниципальными районами и городскими округами. Ранее формировать советы могли муниципальные образования городских и сельских поселений.

Минкультуры Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти субъектов, органы местного самоуправления районов и городских округов должны обратиться соответственно в Общественную палату Российской Федерации, общественные палаты регионов, общественные палаты (советы) муниципальных районов и городских округов с просьбой сформировать состав (список участников) общественного совета по проведению НОК. В письме целесообразно сослаться на действующие правовые нормы и указать число требуемых участников общественного совета по НОК.

Общественные палаты должны в течение месяца после получения обращения предоставить ответ – письмо со списком лиц для включения в состав совета по НОК, в котором указать Ф. И. О. и отношение человека к общественным объединениям инвалидов, либо общественным организациям, созданным в целях защиты прав и интересов граждан. Указанные представители могут являться членами соответствующих общественных палат, но могут и не иметь отношения к деятельности соответствующей общественной палаты. Допустимо, чтобы органы управления направили свои пожелания по включению тех или иных лиц в состав общественного совета по НОК либо обсудили это с членами соответствующей палаты устно.

После получения официального ответа из общественной палаты орган управления принимает распоряжение (иной правовой акт) об утверждении состава общественного совета по НОК.

По истечении трех лет состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры должен быть обновлен (не менее трети его состава) или поменяться полностью. Процедура его формирования аналогична формированию первого состава.

Члены общественного совета по НОК осуществляют свою деятельность на общественных началах, то есть на безвозмездной основе. Информация о деятельности соответствующего общественного совета по НОК размещается на официальном сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru , а также на сайте соответствующего органа управления. Размещаются сведения о составе совета, положение о совете, протоколы заседаний, решение по НОК и другие материалы согласно Приказу Минфина России от 7 мая 2019 г. №66н.

Органы государственной власти и местного самоуправления обеспечивают деятельность общественных советов по НОК. Например, органы управления по требованию совета предоставляют помещения для проведения заседаний и по мере необходимости участвуют в них в качестве приглашенных.

**Заключение контракта с оператором**

Органы управления, общественные советы по НОК самостоятельно не занимаются сбором информации для проведения оценки. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществляет организация, называемая оператором.

Органы управления проводят отбор оператора в соответствии с законодательством о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, заключают с ним соответствующий государственный (муниципальный) контракт и оплачивают его работу. Всю необходимую документацию по закупке услуги по НОК готовит орган управления.

В то же время общественные советы по НОК принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного (муниципального) контракта, заключаемого с оператором. Таким образом, вопрос по рассмотрению документации по НОК должен быть в обязательном порядке вынесен на рассмотрение общественного совета по НОК и соответствующим образом запротоколирован. Особое внимание при обсуждении документации следует уделить техническому заданию на проведение исследования (описанию объекта закупки).

Непосредственное взаимодействие с оператором в ходе исследования осуществляет орган управления. Процедуры указанного взаимодействия могут быть прописаны в контракте, например, периодическая отчетность о ходе исследования, предоставление итоговой информации, возможность осуществления доработки информации после проведения проверки информации органом управления. Законодатель специально предусмотрел возможность со стороны органа управления при необходимости предоставлять оператору общедоступную информацию о деятельности организаций культуры, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (если она не размещена на официальном сайте организации).

Обращаем внимание, что в 2015–2017 годах в регионах была широко распространена практика назначения в качестве оператора подведомственного учреждения и финансирование его работы в рамках государственного задания. Теперь в соответствии с частью 2 статьи 11 Закона № 392-ФЗ операторами не могут являться государственные и муниципальные организации, оказывающие гражданам услуги в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, и федеральные учреждения медико-социальной экспертизы, а также негосударственные организации, оказывающие гражданам услуги в указанных сферах за счет средств бюджетов.

Формулировки закона значительно снижают варианты выбора оператора для органов управления. Например, контракт нельзя заключить с учреждением высшего профессионального образования, имеющим подразделение, занимающееся социологическими исследованиями, так как под определение попадают все государственные и муниципальные организации, оказывающие услуги в сфере образования, даже если вуз не имеет отношение к сфере культуры ни организационно, ни по направлениям подготовки. Также недопустимо заключение государственных (муниципальных) контрактов с негосударственными организациями, которые получили средства, в том числе в форме субсидий, из бюджета на осуществление деятельности в любой из сфер, в которых проводится оценка качества.

Таким образом, выбор оператора должен осуществляться преимущественно среди негосударственных организаций, специализирующихся на проведении социологических, маркетинговых исследований и при этом не получавших средства из бюджетов бюджетной системы РФ на оказание услуг в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Заключение государственного контракта с физическим лицом, в том числе индивидуальным предпринимателем, невозможно, так как оператор должен являться организацией.

После заключения государственного (муниципального) контракта органы управления оформляют решение об определении оператора. То есть должно быть издано распоряжение (или иной правовой акт) об определении оператора оценки качества услуг.

**Ответственность за качество оказания услуг в сфере культуры**

Поступившая от общественных советов по НОК информация учитывается уполномоченными органами при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры. Также указанная информация учитывается при оценке деятельности руководителей организаций культуры.

Руководители государственных и муниципальных организаций культуры несут ответственность, если они не приняли меры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями указанных организаций культуры в показатели эффективности работы включаются результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной независимой оценки. Таким образом, достижение (недостижение) показателей должно влиять на объем стимулирующих выплат руководителям организаций, в том числе премиальных выплат.

Ответственность, кроме руководителей организаций культуры, несут также и руководители органов управления. По результатам НОК будет оцениваться эффективность министра культуры Российской Федерации, руководителей региональных органов управления в сфере культуры, глав регионов (губернаторов), руководителей региональных правительств, глав органов местного само­управления (мэров городских округов и глав муниципальных районов).

В соответствии со статьей 26.3.2 Федерального закона от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» высшее должностное лицо субъекта Российской Федерации (руководитель высшего исполнительного органа государственной власти субъекта) ежегодно представляет в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации обязательный публичный отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и принимаемых мерах по совершенствованию деятель­ности указанных организаций. Постановлением Правительства от 17.04.2018 № 457 утверждена форма публичного отчета. Публичный отчет имеет четкую структуру и призван дать сжатую информацию о проведенной НОК в регионе. В отчете дается информация о региональных нормативных правовых актах, регулирующих оценку, сведения об общественных советах по НОК, об операторах, организациях, в отношении которых проводилась оценка, результаты оценки, рекомендации по итогам НОК, описание мер по информированию населения об участии в НОК, сведения о поощрениях и взысканиях по итогам мероприятия.

В рассмотрении публичного отчета, кроме депутатов законодательного (представительного органа), участвуют представители Общественной палаты субъекта Российской Федерации и отраслевых общественных советов по НОК. По результатам рассмотрения отчета законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта принимает решение, содержащее рекомендации высшему должностному лицу субъекта (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта) по улучшению организации работы соответствующих организаций. Публичный отчет размещается на официальном сайте высшего исполнительного органа государственной власти субъекта и на сайте bus.gov.ru.

Также отметим, что результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы входят в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов, утвержденном Указом Президента от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

### Процедуры проведения независимой оценки

**Методика проведения исследования**

Общественные советы по НОК определяют перечни организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка. Утвержденный список организаций размещается на портале bus.gov.ru. Так как организации оцениваются не реже 1 раза в три года, рекомендуется разделить организации в регионе (районе) на 3 группы по годам с учетом трудоемкости и (или) ожидаемых результатов оценки. Для получения стабильных результатов имеет смысл делить организации по годам, компонуя в разумной пропорции «сильные» и «более слабые» территории.

Имеет также смысл в первый год проведения НОК по новым правилам провести оценку сильных территорий и за год приложить максимум усилий по повышению уровня качества условий оказания услуг в «более слабых» муниципальных образованиях.

С 2018 года организации культуры оцениваются по следующим критериям:

1. открытость и доступность информации об организации культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
4. удовлетворенность условиями оказания услуг;
5. доступность услуг для инвалидов (новый критерий- в методических рекомендациях отдельный раздел посвящен данному критерию).

Особый режим оценки действует для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства. Эти организации оцениваются только по двум критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения, показа и интерпретации произведений литературы и искусства (театры, концертные организации, в том числе филармонии). Учреждения культурно-досугового типа также осуществляют создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства. Но указанная деятельность не является основной и единственной, кроме того КДУ осуществляют свою деятельность в основном в условиях своих стационарных зданий, помещений, в отличие от театров, концертных организаций и филармоний, оцениваются по всем критериям.

Постановление № 638 требует от оператора проводить оценку каждой организации индивидуально.

Для решения практических задач, в соответствии с приказом Минкультуры от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ № 599), постановлением № 638, разделим источники по НОК по методике сбора информации.

1. *Анализ сайтов и других источников.* Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций.

Основными источниками являются официальный сайт (страница) организации в сети «Интернет» (при отсутствии официального сайта – страница на ресурсе учредителя); официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru).

2. *«Осмотр на месте»*. Это наблюдение, контрольная закупка, посещение организации.

Новый вид источников, который подразумевает работу представителя оператора на месте, либо получение документального подтверждения наличия соответствующих условий оказания услуг.

3. *Проведение опросов получателей услуг* в соответствии со следующими правовыми актами:

1. Постановлением правительства РФ от 31.05.2018 №638 утверждены "Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"
2. Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 №344-н утвержден "Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
3. Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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";
4. Приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
5. Приказом Минкультуры 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»

Считаем целесообразным проводить опрос не жестко «удовлетворены – не удовлетворены», а предлагая следующие варианты ответов:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

При расчете количество получателей услуг, удовлетворенных качеством условий оказания услуг, рассчитывается как сумма лиц, отметивших в анкете «Отлично, все устраивает», «В целом хорошо», «Удовлетворительно, незначительные недостатки».

Например, в районной библиотеке было опрошено 67 человек.

Из них на вопрос анкеты об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации «Отлично, все устраивает» отметило 20 респондентов, «В целом хорошо» – 11 респондент, «Удовлетворительно, незначительные недостатки»-10 .

На вопрос анкеты об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте «Отлично, все устраивает» отметило 21 респондентов, «В целом хорошо» – 14 респондент, «Удовлетворительно, незначительные недостатки»-19.

**Отчет оператора по итогам проведения независимой оценки качества**

По окончании работ оператор должен представить **отчет в орган управления**, **заключивший с ним государственный (муниципальный) контракт**. Отчет может быть предоставлен на бумажном носителе или в форме электронного документа. Целесообразно обговорить форму представления отчета в контракте. Также информация представляется в электронном виде, который позволяет разместить информацию на сайте bus.gov.ru. Таким образом, на оператора возлагается обязанность подготовить формы в формате Microsoft Excel для последующей загрузки на сайт. Практика показывает, что имеет смысл получить отчет на бумажном носителе, копию данного отчета в формате PDF и Word, а также формы в формате Excel для загрузки на сайт. В соответствии с постановлением № 638 отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

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

Перечень утверждается общественным советом по НОК. В том случае, если по каким-либо причинам, например в силу ликвидации организации, оператор оценил меньшее число организаций, то необходимо уточнить перечень на заседании общественного совета по НОК и утвердить измененный перечень. Также может понадобиться внесение изменений в государственный (муниципальный) контракт с оператором.

В любом случае запланированный и фактический перечни организаций, подлежащих НОК в текущем году, должны совпадать.

**2) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций**;

Результаты публикуются в форме перечисления показателей и их значений (в соответствии с приказом № 599).

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

Считаем возможным в данном разделе разместить общий интегральный показатель удовлетворенности качеством условий оказания услуг. (показатель 5.3) Также необходимо указать количество респондентов и кратко охарактеризовать совокупность респондентов. Например, имеет смысл указать половозрастную и профессиональную характеристику опрошенных.

**4) 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 Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 г. №344Н;

В данном разделе отчета содержится перечень показателей и их значений (в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 27.04.2018г. № 599), рассчитанных по методике, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

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

В данном разделе отчета размещается краткий аналитический текст, содержащий описание основных, наиболее часто встречающихся, недостатков, обнаруженных в ходе исследований.

**6) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.**

Данный раздел отчета содержит краткие выводы и предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры в произвольной форме.

Имеет смысл в отчете сделать единую таблицу с указанием наименования учреждений, показателей и их значений.

**Работа с отчетом, подготовленным оператором**

После того как орган управления получил отчет оператора, он направляет данный отчет в общественный совет по НОК. Срок подачи отчета в общественный совет по НОК в законодательстве не указан, но отчет должен быть направлен в разумные сроки без необоснованной задержки.

Общественные советы по НОК в течение месяца после получения отчета оператора формируют на его основе результаты НОК, разрабатывают предложения по улучшению качества работы организаций культуры. Подразумевается, что в итоге общественные советы по НОК будут принимать решение, в котором утвердят как результаты НОК, так и предложения по оценке.

Решение общественного совета доводится до органа управления, при котором он создан.

После получения решения общественного совета по НОК орган управления доводит решение:

1. до руководителей организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества;
2. органов местного самоуправления, в ведении которых находятся организации, в отношении которых проводили НОК.

Органы управления в течение первого квартала года (то есть до 31 марта включительно), следующего за отчетным годом подготавливают и утверждают соответствующие планы организаций в сфере культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества (далее – планы по устранению недостатков);

## Участие организаций культуры в проведении независимой оценки качества

**Организации, подлежащие независимой оценке качества**

На федеральном уровне оценке будут подлежать организации, учредителем которых является Российская Федерация, а также негосударственные организации культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств федерального бюджета. На региональном – организации, которые расположены на территориях субъектов Российской Федерации и учредителями которых являются субъекты Российской Федерации, муниципальные образования (за исключением муниципальных организаций культуры, в отношении которых независимая оценка проводится общественными советами, созданными при органах местного самоуправления), а также негосударственные организации культуры, которые оказывают услуги в сфере культуры за счет средств соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации (регионального и местного бюджетов).

На муниципальном уровне общественные советы по НОК оценивают муниципальные организации культуры, иные организации, расположенные на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающие услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований.

В соответствии с Законом № 392-ФЗ, оценке подлежат негосударственные организации, оказывающие услуги за счет средств соответствующих бюджетов, т.е. если негосударственная организация получила субсидию на осуществление культурной деятельности либо исполнила контракт в соответствии с законодательством о контрактной системе, связанным с выполнением услуг в сфере культуры, то она подлежит НОК.

**Работа организаций культуры по повышению качества условий предоставления услуг**

В связи с тем, что организации культуры располагают разной материально-технической базой, финансовыми и организационными возможностями, работа по улучшению качества условий предоставления услуг носит индивидуальный характер. В связи с этим ограничимся наиболее общими рекомендациями по улучшению качества работы организаций и, соответственно, повышению оценки организации в ходе НОК.

**1. Улучшение работы сайта организации.** Практика проведения НОК показывает, что многие учреждения культуры либо не имеют собственных сайтов, либо не качественно и (или) не в полном объеме размещают информацию о своем учреждении и его деятельности. Некоторые сайты учреждений культуры не обновляются в течение длительного периода и утрачивают актуальность, что препятствует представлению актуальной, полной и достоверной информации об учреждении. Часть учреждений вообще не имеет доступа к сети «Интернет». В условиях отсутствия подключения к сети «Интернет» и (или) собственного сайта учреждению необходимо либо самостоятельно решить вопрос об организации своего интернет - представительства, либо нужно обратиться к учредителю с просьбой выделить средства на организацию сайта.

Учреждению необходимо разместить на сайте информацию в соответствии с приказом Минкультуры 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».

При создании разделов нужно максимально сохранять формулировки приказа № 277. В этом случае оператору будет удобнее находить информацию. Облегчив работу оператора, организация может получить более высокие оценки.

Официальный сайт организации оценивается, кроме оператора, также и конечными пользователями. Напоминаем, что большинство пользователей оценивают наличие только наиболее значимой информации, общую привлекательность и удобство сайта. В связи с этим сайт должен быть максимально «дружелюбным» для пользователя.

В связи с этим рекомендуем следующее.

1. Размещать информацию на сайте в интернете с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух.
2. Создать карту сайта с удобной навигацией, поиском по сайту, а также другие возможности для комфортной работы пользователей.
3. Обеспечить круглосуточный доступ к сайту без дополнительной регистрации и иных ограничений.
4. Размещать и обновлять информацию в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или изменения.
5. Разработать наиболее привлекательный дизайн сайта и своевременно актуализировать сайт учреждения.

**2. Работа по улучшению материальных условий оказания услуг.**

Не следует ожидать высоких баллов по НОК, если в помещениях учреждения культуры не созданы безопасные, комфортные условия для посетителей, включая температурный режим, освещенность, современные дизайн и технические средства для оказания услуг и т.д. Выявление проблемных мест материально-технического обеспечения позволит сконцентрировать ресурсы и быстрее достигнуть необходимых результатов. Наиболее серьезной проблемой является изыскание средств для улучшения материально-технической базы организации культуры. Тем не менее, выявленные в ходе НОК недостатки следует учесть при выработке плана (Форма плана утверждена постановлением Правительства от 17.04.2018 № 457).

В случае отсутствия у учреждения средств, руководителю необходимо обратиться письменно к учредителю. В обращении имеет смысл сослаться на требования по материальному оснащению организации по НОК. Обращение защитит организацию, в частности руководителя, от несправедливых претензий в бездеятельности, если дополнительные деньги не выделят.

**3. Работа с посетителями организации.** Как и при работе с сайтом, считаем необходимым воспользоваться инструментами самодиагностики и провести опросы клиентов по методике, аналогичной проводимой в рамках НОК. Анализ анкеты позволит организации выявить узкие места по всем показателям и улучшить их. Соответствующее анкетирование имеет смысл проводить один раз в полгода. Опросы по одной методике дадут организации сведения о настроениях клиентов в динамике. Результаты анализа опросов помогут организации сконцентрироваться на самых проблемных местах и быстрее достигнуть желаемого результата.

Дополнительно можно использовать метод глубинного интервью с отдельными клиентами. Это даст организации более детальные, эмоциональные сведения, характеризующие настроения клиентов.

Зная настроения клиентов, можно направить основные усилия на улучшение качества условий оказания услуг, которые больше всего раздражают клиентов.

Однако даже серьезные материальные вложения могут не привести автоматически к высоким результатам НОК из-за предубежденности клиентов. Поэтому рекомендуем развивать два направления:

1. Совершенствовать условия предоставления услуг.

2. Использовать PR-инструменты для повышения лояльности получателей услуг.

Клиенты часто оценивают разные сферы работы учреждения негативно, например, состояние материальной базы. Однако итоговая общая удовлетворенность оказывается неожиданно высокой. То есть часто клиент видит недостатки организации, но при этом он остается ей лоялен.

Как правило, у организации есть возможность пригласить оператора для проведения опроса на мероприятия, рассчитанные на ядро целевой аудитории, более лояльной к организации, чем случайные посетители.

Клиенты более чувствительны к человеческому отношению, чем к объективным условиям предоставления услуг. Душевное отношение, улыбчивость и внимательность персонала значительно увеличат оценки. Необходимо использовать клиентоориентированный подход. Целесообразно пригласить тренера, который сможет научить персонал основным правилам поведения с клиентами (не забываем: есть критерий оценки «доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»).

В театрально-концертных организациях, библиотеках, музеях клиенты проводят много времени. Соответственно, можно организовать для клиентов буфет или другую точку общепита с качественным обслуживанием, установить автоматы по продаже продуктов. «Сытый клиент» становится добродушнее и благожелательнее к организации.

Максимальное внимание следует уделять выстраиванию имиджа организации. Хороший имидж учреждения конвертируется в высокие оценки. Целенаправленная работа по улучшению имиджа обязательно принесет свои плоды.

С клиентами следует работать не только через печатные и электронные СМИ, но и с каждым индивидуально. Для этого можно использовать социальные сети, адресную рассылку с предложением новых услуг, мероприятий, поздравления с днем рождения и т. д.

Необходимо работать с ожиданиями клиентов. Клиент с завышенными ожиданиями никогда не будет доволен работой учреждения. Однако человек с разумными запросами легче поставит высокую оценку.

Универсальных рецептов по снижению ожиданий не так много. Можно познакомить клиента с работой организации, чтобы он понимал ее сложность и реальные возможности учреждения. Следует проводить экскурсии, рассказывать о внутренней жизни учреждения, его успехах и сложностях. Необходимо объяснять клиентам, почему учреждение не может работать без выходных и допоздна в вечернее время. Это повысит удовлетворенность графиком работы организации.

Например, если учреждение культуры располагается в здании – памятнике культуры, оно не может создавать дополнительные удобства для инвалидов, такие как пандус и лифт. При этом необходимо иметь кнопку вызова персонала для помощи. Клиенту следует сообщить об объективных трудностях, тем самым формируется основа для высокой оценки организации культуры.

Важным принципом является не обещать многого, но делать больше, чем обещали. Это также формирует лояльность клиентов.

**План по устранению недостатков**

С 2018 года организации, в отношении которых проводится НОК, готовят планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – план). Форма плана утверждена постановлением Правительства от 17.04.2018 № 457.

**Утверждают планы руководители органов государственной власти и местного самоуправления, исполняющих функции и полномочия учредителей организаций культуры. Исходя из формы плана, план рассчитан на год и по истечении года должен быть актуализирован.**

Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». Графа «Сведения о ходе реализации мероприятия» заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru).

Законодательство определяет форму, но не содержание плана. Каждое учреждение самостоятельно решает, какие мероприятия включить в план. Мероприятия плана должны максимально коррелировать с результатами НОК, рекомендациями общественного совета по НОК. Если общественный совет дал общие рекомендации, то ориентироваться нужно на конкретные оценки учреждения по каждому показателю каждого критерия, предоставленные оператором. Если по какому-либо показателю (показателям) получены высокие оценки, то мероприятие по улучшению данного направления работы в план можно и не включать. Как вариант – можно ограничиться общей формулировкой. Например, если высоко оценена информация на офици­альном сайте организации и получены положительные оценки от клиентов, то можно написать общую формулировку «Поддержание в актуальном состоянии сайта организации».

Организация культуры должна разместить на своем официальном сайте:

1. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
2. план по улучшению качества работы организации.

Таким образом, каждая организация дублирует на своем сайте результаты НОК и предложения общественного совета, а также самостоятельно разрабатывает, утверждает у своего учредителя и размещает план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг.

## Доступность объектов и услуг учреждений культуры для инвалидов

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

После ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплен ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;

- равенство возможностей;

- недискриминация;

- доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности. В тех случаях, когда инвалидам не обеспечивается доступность услуг и архитектурных объектов, происходит их дискриминация.

Согласно статье 5 Конвенции государства запрещают любую дискриминацию по признаку инвалидности и гарантируют инвалидам равную и эффективную правовую защиту от дискриминации на любой почве. Это, в частности, означает, что государство устанавливает обязательные для исполнения требования, направленные на обеспечение доступности для инвалидов деятельности организаций, предоставляющих услуги населению.

Доступность для инвалидов достигается с помощью разумного приспособления. В статье 2 Конвенции разумное приспособление определяется как внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод.

Разумное приспособление заключается в том, что деятельность организации приспосабливается для инвалидов двумя способами. Во-первых, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п. Во-вторых, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении, и т.п.

Российское законодательство конкретизирует реализацию положений Конвенции о правах инвалидов. Создание доступной среды для инвалидов регулируют Федеральный закон от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 15), Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (ст. 79), Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и другие законы.

В статье 30 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" прямо прописано, что в целях обеспечения общедоступности культурной деятельности, культурных ценностей и благ для всех граждан органы государственной власти и управления, органы местного самоуправления в соответствии со своей компетенцией обязаны обеспечивать условия доступности для инвалидов культурных ценностей и благ в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Министерство культуры Российской Федерации разработало несколько нормативных актов, способствующих повышению уровня доступности учреждений культуры, объектов культурного наследия РФ для инвалидов и других маломобильных групп населения.

**Требования доступности, предъявляемые к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов**

Общие требования доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения утверждены Приказом Минкультуры РФ от 09.09.2015 N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения". Согласно данному документу учреждения культуры (музеи, библиотеки, организации исполнительских искусств, кинотеатры, культурно-досуговые учреждения) обязаны обеспечить инвалидам:

* 1. условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам в соответствии с СП 59.13330.2012**;**
  2. возможность самостоятельного или с помощью сотрудников учреждений, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
  3. оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии с СП 59.13330.2012;
  4. дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Кроме этих общих требований в данном документе имеются дополнительно конкретизированы отдельные требования к музеям, библиотекам, организациям исполнительского искусства, кинотеатрам.

Помимо общих и дополнительных требований доступности учреждений для инвалидов, Минкультуры утвердило Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов (Приказ Минкультуры РФ от 16.11.2015 г №2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ" ; Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2803 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов музеев, включая возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов"; Приказ Министерства культуры РФ от 10 ноября 2015 г. N 2761 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов"

Данный Приказот 16.11.2015 N 2800 определяет правила оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг в сфере культуры наравне с другими лицами, а также обеспечения доступности для инвалидов:

1. федеральных государственных бюджетных учреждений культуры - театров, концертных организаций, кинотеатров, цирков, культурно-досуговых (культурно-просветительских) и других организаций, осуществляющих деятельность по активному участию инвалидов в культурной жизни (как создателей произведений культуры или участников самодеятельного художественного и культурного творчества);
2. культурных ценностей и благ, услуг в сфере культуры, предоставляемых организациями культуры.

Стоит отметить, что мероприятия по обеспечению организациями культуры условий доступности для инвалидов аналогичны мероприятиям, проводимым библиотеками перечисленным в Приказе №2400. В то же время дополнительно к таким мероприятиям в целях предоставления инвалидам услуг в сфере культуры организации культуры обеспечивают (п. 5 Правил N 2800):

1. - условия доступа для инвалидов в операционно-кассовые залы организаций культуры и возможности получения услуг при реконструкции, адаптации всех элементов оборудования для обслуживания (в том числе окон касс, проходов);
2. - условия доступа к иным помещениям: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, буфеты, фойе, коридоры и кулуары, зрительные залы (театральные, концертные залы, кинозалы), выставочные (экспозиционные) залы и помещения, мастерские, студии, комнаты звукозаписи, зоны расположения лифтов;
3. - создание инклюзивных творческих коллективов, осуществляющих деятельность на базах культурно-досуговых учреждений;
4. - предоставление инвалидам для получения услуги возможности направить заявление в электронном виде путем заполнения специальной интерактивной формы на сайтах организаций культуры в сети Интернет с обеспечением идентификации получателя;
5. - обеспечение инвалидов не менее 5% мест в театральных и концертных залах (3% в кинозалах), но не менее двух мест при предоставлении услуг по показу спектаклей, концертных программ, кинофильмов и цирковых представлений для инвалидов (в том числе при выделении зон специализированного обслуживания инвалидов в здании);
6. - оснащение кинотеатров и кинозалов комплектами оборудования для обеспечения скрытого автоматического тифлокомментирования и субтитрирования при демонстрации цифровых кинофильмов;
7. - коллективный доступ группы инвалидов к объектам и мероприятиям, проводимым организациями культуры, при условии предварительного согласования с организатором (реабилитационной организацией, общественным объединением инвалидов или органом социальной защиты населения).

**Обследование учреждений и паспортизация условий доступности**

В целях определения мер по поэтапному повышению уровня доступности для инвалидов проводится обследование учреждений и оказываемых ими услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности объекта и предоставляемых на нем услуг для инвалидов (Приказы №2800 п.11, 2803 п. 8, 2761 п.8).

Для проведения обследования локальным актом учреждения утверждается комиссия, в состав которой включаются представители общественных объединений инвалидов. Если услуги в сфере культуры предоставляются в арендуемом помещении (здании), то в состав комиссии также следует включить представителя собственника этого помещения (здания) (п. 10, 11, 14 Приказа N 2803, 2761 и п. 13**,** 14**,** 17 Приказа N 2800).

По результатам обследования объекта комиссия разрабатывает предложения по принятию управленческих решений (п. 12 Правил N 2761, 2803, п. 15 Приказа N 2800):

* 1. создание (с учетом потребностей инвалидов) условий доступности существующего объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствии с ч. 4 ст. 15 Федерального закона N 181-ФЗ\*(3) (в случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов до его реконструкции или капитального ремонта);
  2. определение мероприятий, учитываемых в планах развития объекта, в сметах его капитального и текущего ремонта, реконструкции, модернизации, в графиках переоснащения объекта и закупки нового оборудования, в целях повышения уровня его доступности и условий для предоставления на нем услуг с учетом потребностей инвалидов;
  3. включение необходимых мероприятий в технические задания на разработку проектно-сметной документации по проектированию, строительству, оснащению приспособлениями и оборудованием вновь вводимых в эксплуатацию объектов, на которых предоставляются услуги, положений, предусматривающих их полное соответствие требованиям доступности объектов для инвалидов с 1 июля 2016 года.

Указанные предложения вместе с краткой характеристикой учреждения и предоставляемых им услуг, а также результаты оценки уровня доступности для инвалидов заносятся в паспорт доступности, который направляется впоследствии в высший орган исполнительной власти (в соответствии с подведомственностью).

В Российской Федерации не допускается дискриминация по признаку инвалидности. Таким образом, граждане, имеющие инвалидность, и другие маломобильные группы населения имеют право посещать учреждения культуры и пользоваться услугами в сфере культуры наравне со всеми. Минкультуры приняты требования к учреждениям культуры, призванные повысить уровень их доступности для инвалидов. Данные требования вступили в силу с 2016 года. Соответственно, учреждения обязаны учитывать их при создании условий доступности для инвалидов (в частности, при проведении ремонтных работ, приобретении специального оборудования и транспорта, реконструкции имеющихся помещений (зданий) и строительстве новых объектов). Помимо требований, разработаны правила обеспечения условий доступности для инвалидов в отношении отдельных учреждений культуры с учетом их отраслевой специфики.

За уклонение от исполнения установленных требований к обеспечению условий для доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры (в том числе доступа к учреждениям культуры) ст. 9.13 КоАП РФ предусмотрена административная ответственность в виде административного штрафа:

- в размере от 2 000 до 3 000 руб. (на должностных лиц);

- от 20 000 до 30 000 руб. (на юридических лиц).

**Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные формы инвалидности** | **Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды** |
| Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т.ч.) на дому, удобное размещение информации, организация работы помощников |
| Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата | Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий |
| Инвалиды с нарушениями зрения | Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, |
| Инвалиды с нарушениями слуха | Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика |
| Инвалиды с нарушениями умственного развития | Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения |

## Аудит доступности учреждения и услуг для инвалидов

***Ситуация:*** Уральский театр оштрафовали на 30000 руб. Основанием послужило то, что театр нарушил требования доступности объекта для людей с инвалидностью, хотя недавно в нем установили пандусы для зрителей на колясках, а перед входом выложили плитку с тактильными указателями. Оказалось, что в туалетах смонтировали обычные раковины, к которым человек на коляске не может подъехать — упирается коленями. А двери вообще не может открыть тот, у кого плохо функционируют руки.

**Зачем нужен аудит**

Аудит позволяет выявить сложные места объекта и адаптировать его для людей с инвалидностью. Не всегда это просто. Ведь многие учреждения культуры находятся в зданиях, которые ввели в эксплуатацию раньше ГОСТов и правил, регламентирующих условия доступности для людей с инвалидностью. Некоторые объекты культуры и вовсе расположены в исторических зданиях, которые являются памятниками архитектуры, где невозможно применять большинство решений, чтобы адаптировать учреждение для маломобильных граждан. Например, расширить дверные проемы.

**Как провести аудит**

Аудит можно провести силами самого учреждения или обратиться к специалистам. Во втором случае важно правильно выбрать исполнителя. Сейчас рынок подобных услуг довольно обширен. Цены разнятся от десятков до сотен тысяч, хотя цена не показатель качества. Сначала лучше обратиться в общественные организации инвалидов и уточнить, есть ли у них подготовленные специалисты. Ведь не каждый представитель общественной организации или человек с инвалидностью являются экспертами в области доступной среды. Специалисты должны пройти обучение и иметь удостоверение. Специалистов по доступной среде готовят Всероссийское общество слепых и Всероссийское общество инвалидов — можете обратиться в их региональные отделения.

Мало построить пандус и отрапортовать, что проблема доступности решена. Иногда руководитель учреждения считает, что сделал все, чтобы учреждение могли посещать люди с инвалидностью. Очень важно, чтобы оценку проводил человек с инвалидностью, пользователь, для которого и создается доступная окружающая среда. Однако один человек не в состоянии учесть все нюансы: для неслышащего важна зрительная информация, для незрячего — тактильная навигация и звуковые ориентиры, для тех, кто передвигается на коляске, — съезды, выезды, высота расположения разных сервисов. Поэтому в команде экспертов, которая проводит аудит объектов на доступность, рекомендуется включить экспертов-пользователей с разной формой инвалидности, а также архитекторов, дизайнеров, прочих специалистов.

**Кого назначить в учреждении ответственным за доступность**

Руководителю надо назначить сотрудника, который обеспечивает условия доступности для людей с инвалидностью. Отдельная должность не требуется, это, как правило, штатный работник. Именно этот человек вместе с руководителем отвечает за доступность учреждения, инструктаж персонала и формирование выводов и предложений по адаптации объекта. Целесообразно обучить специалиста основам доступной среды. Ситуация такова, что формирование доступной среды — процесс динамичный. Он не остановится с окончанием государственной программы «Доступная среда», будут вноситься все новые и новые предложения, меняться нормативы, вводиться новые услуги. Качественный аудит позволит оценить сложившуюся в данный момент ситуацию.

**Что прописать в договоре с исполнителем**

В договоре на проведение аудита с организацией-исполнителем необходимо прописать требования к конечному результату — конкретные рекомендации, как адаптировать объект. Случалось, что исполнители описывали недостатки объекта, а в рекомендации указывали, что учреждение надо привести в соответствие со Сводом правил 59.1330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Как именно адаптировать объект — исполнители перекладывали на руководителя учреждения культуры, переадресовав его к СП. К слову, этот документ разработали для объектов нового строительства и зданий после капремонта и реконструкции. Применять Свод правил для старых учреждений проблематично, но возможно. И это задача исполнителя, с которым вы заключили договор. С 15 мая 2017 года действуют СП 59.13330.2016.

**Какие требования по адаптации учитывать в разных типах учреждений**

Расскажем, какие требования действуют для разных типов учреждений культуры.

**Театры и цирки.** В театре обязаны выделить для инвалидов не менее пяти процентов мест в зале (п. 5 Порядка, утвержденного приказом Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800). Если бюджет профинансирует лишь часть таких мест, расходы театр компенсирует за счет собственных средств. Предусмотрите съемные места — в передних рядах и по краям задних рядов. Размещайте здесь зрителей в креслах-колясках. На соседних местах сделайте подлокотники, которые можно опускать. Зрительный зал в цирке позволяет размещать людей в инвалидных колясках перед первым рядом. Таких зрителей можно пропускать через служебный вход (п. 8.6.12 СП 59.13330.2016).

**Музеи.** Если выставочная площадь музея не превышает 2000 кв. м, располагайте экспозицию на одном этаже. Постоянную экспозицию расположите по кругу или по принципу анфилады — когда можно осмотреть всю выставку, двигаясь только вперед (п. 8.6.8 СП). Навесные витрины размещайте так, чтобы их можно было рассматривать с кресла-коляски. Нижняя граница витрины должна находиться не выше 85 см от пола. Под горизонтальной витриной должно быть пространство, чтобы инвалид в кресле-коляске мог близко подъехать. Около витрин на высоте 80 см от пола устройте горизонтальные поручни с закругленными углами.

**Кинотеатры и киноконцертные залы.** В зрительном зале кинотеатра или киноконцертного зала выделите для инвалидов не менее трех процентов мест. Минимальное количество — два (п. 5 Порядка). Места для инвалидов в креслах-колясках обустройте так, чтобы зрители в передних рядах не мешали обзору.

**Библиотеки.** Выделите для инвалидов рабочие места. Их размер — 1,5 м x 0,9 м без учета стола (п. 8.6.10 СП). В законах нет жестких норм, сколько таких мест должно быть в библиотеке. Вы вправе решить это сами. Однако Дополнительные правила СП 138.13330.2012 рекомендуют выделить не меньше пяти процентов от всех читательских мест — для всех категорий инвалидов. Среди них отведите не менее четырех для читателей на креслах-колясках и столько же для читателей с нарушением зрения. Места для инвалидов располагайте рядом с кафедрой выдачи книг.

###### Как сделать здание удобным для инвалидов

|  |  |
| --- | --- |
| Какие участки около и внутри здания следует приспособить для инвалидов | На что обратить особое внимание |
| Территория вокруг здания | Вход на территорию |
| Путь движения по территории |
| Наружная лестница |
| Наружный пандус |
| Автостоянка и парковка |
| Вход в здание | Наружная лестница |
| Наружный пандус |
| Входная площадка перед дверью |
| Входная дверь |
| Тамбур |
| Пути движения внутри здания, в том числе пути эвакуации | Коридор, вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон |
| Лестницы внутри здания |
| Пандусы внутри здания |
| Пассажирский лифт или подъемник |
| Двери |
| Пути эвакуации |
| Основные помещения | Залы, кабинеты и т. д. |
| Санитарно-гигиенические помещения | Туалетная комната |
| Душевая или ванная комната |
| Гардероб |

*Помните*: учреждения должны быть доступны не только на физическом уровне, но и на уровне услуг. Иначе зачем слепому тактильные напольные указатели в музее, если экспозиция для него недоступна?

Есть общие требования по доступности услуг на объектах, такие как допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, инвалида по зрению с собакой-проводником, предоставление информации в доступных форматах, доступные сайты в сети интернет и т. д. Но есть и более узкие требования по доступности музейных экспозиций, театральных постановок, библиотечных услуг. Например, в музее необходимо наличие к ключевым экспонатам этикеток, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля. Поэтому в договоре на аудит со сторонней компанией пропишите необходимость формирования рекомендаций по доступности услуг именно для вашего типа учреждения.

**Примеры**

Чтобы войти в учреждение, нужно подняться по лестнице из трех ступеней. Посетителю на кресле-коляске преодолеть такое препятствие невозможно. Подойдет пандус или подъемник. Но что делать, если ширина лестницы этого не позволяет? Тут на помощь могут прийти ассистивные устройства — сборно-разборные пандусы. А если лестница выше 45 см, эксперт порекомендует приобрести коляску-ступенькоход, или коляску на гусеничном ходу. При этом в любом случае колясочнику надо предоставить сопровождение.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сборно-разборный пандус** | **Коляска на гусеничном ходу** | **Тактильные предупреждающие и направляющие указатели** |

Для незрячих людей средством социально-средовой адаптации служат тактильные наземные указатели, с их помощью незрячие ориентируются в пространстве.

Основные требования по укладке указателей — в ГОСТ Р 52875–2007 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования». Но в документе нет конкретных примеров, где именно укладывать такие указатели — на территории всего объекта или в каких-то конкретных местах? Специалист по доступной среде обследует объект и скажет, где тактильные предупреждающие и направляющие указатели действительно необходимы.

Специалисты НУ ИПРПП ВОС «Реакомп», являющегося автором ГОСТ Р 52875‑2007, считают, что тактильные наземные и напольные указатели не нужно укладывать повсеместно. Здесь действует принцип разумности. Большинство инвалидов по зрению также сходятся во мнении, что лучше полное отсутствие тактильных наземных указателей, чем их неверная укладка, которая может ввести в заблуждение и даже быть опасной для здоровья.

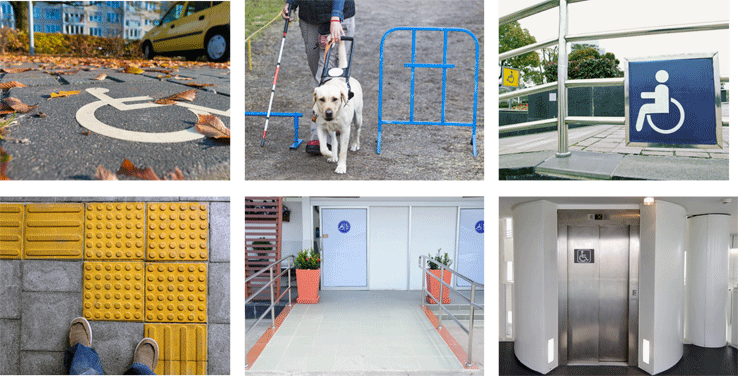


Фото 1. На парковке выделите как минимум одно место для инвалидов

Фото 2. Проверяйте, есть ли у собаки-проводника документы об обучении

Фото 3. Оборудуйте хотя бы один вход. Наружные лестницы и пандусы должны иметь поручни

Фото 4. В системе навигации предусмотрите напольные тактильные указатели — предупреждающие и направляющие

Фото 5. В санузлах сделайте тревожные кнопки для связи с постом дежурного

Фото 6. У каждой двери лифта для инвалидов разместите тактильные указатели этажа

## Заключение

Независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры, как уже выше говорили, является одной из форм общественного контроля и одним из основных инструментов повышения в целом качества оказания услуг в сфере культуры.

Работа по повышению качества условий оказания услуг учреждения не может выстраиваться «от проверки до проверки», а должна носить постоянный, планомерный характер. Таким образом, непосредственное проведение НОК должно быть одним из этапов работы по улучшению качества оказания услуг учреждения культуры. Большую роль в этом играет заинтересованность и личное участие в процессах НОК руководителя организации, его компетентность в вопросах экономики и управления, правовых вопросах, а также независимой оценки качества. Улучшение условий оказания услуг также является одним из показателей заинтересованности учредителей учреждения.

Задачи, поставленные законодательством о НОК, являются сложными, но достижимыми. Внимание к проблемам, профессиональный подход к их решению, стремление к улучшению качества работы обязательно приведут к позитивным изменениям, а также повышению оценки работы учреждения со стороны получателей услуг.

## Приложения

Приложение 1.

### **Приказ Министерства культуры РФ 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"**

В соответствии со ст. 36.2 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, N1, 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 требования 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" согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра культуры Российской Федерации В.В. Аристархова

|  |  |
| --- | --- |
| Министр | В.Р. Мединский |

Зарегистрировано в Минюсте РФ 8 мая 2015 г.

Регистрационный N 37187

Приложение  
к приказу Министерства культуры РФ  
от 20 февраля 2015 г. N 277

### Требования 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"

1. [Уполномоченный федеральный орган](http://ivo.garant.ru/document?id=12088356&sub=1001) исполнительной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации культуры обеспечивают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры, в соответствии со [ст. 36.2](http://ivo.garant.ru/document?id=4540&sub=362) 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).

2. Информация размещается на странице сайта в сети "Интернет", доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

3. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня её создания, получения или внесения соответствующих изменений.

4. На [официальном сайте](http://ivo.garant.ru/document?id=890941&sub=2541) уполномоченного федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере культуры, формируется раздел "Организации культуры", в котором размещается информация о деятельности организаций культуры, содержащая:

перечень подведомственных организаций культуры, с активной ссылкой на официальные сайты организаций в сети Интернет;

перечень субъектов Российской Федерации с активной ссылкой на официальный сайт (раздел) в сети Интернет органа государственной власти субъекта Российской Федерации (либо на официальный сайт (раздел) структурного подразделения органа государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего управление сферой культуры, при наличии такового), содержащий сведения в соответствии с данными требованиями.

5. На официальном сайте органа государственной власти субъекта Российской Федерации (либо на официальном сайте структурного подразделения органа государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего управление сферой культуры, при наличии такового) формируются разделы:

"Организации культуры", в котором размещается перечень региональных организаций культуры и муниципальных организаций культуры соответствующего субъекта Российской Федерации, с активной ссылкой на официальные сайты организаций культуры в сети "Интернет";

"Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры", в котором размещается информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры соответствующего субъекта Российской Федерации.

6. На официальном сайте органа местного самоуправления (либо на официальном сайте структурного подразделения органа местного самоуправления, осуществляющего управление сферой культуры, при наличии такового) формируются разделы:

"Организации культуры", в котором размещается полный перечень муниципальных организаций культуры соответствующего муниципального образования, с активной ссылкой на официальные сайты организаций культуры в сети "Интернет";

"Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры", в котором размещается информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры соответствующего муниципального образования.

7. Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

8. На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

8.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

8.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

8.3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя организации культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению организации культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Приложение 2.

### Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»

В соответствии со [статьей 36.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=284308&date=10.04.2019&dst=207&fld=134) 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; ст. 4257; N 49, ст. 6928; 2015, N 48, ст. 6723; 2017, N 31, ст. 4754; ст. 4783; N 50, ст. 7563) приказываю:

1. Утвердить показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. N 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2016 г., регистрационный номер 44542).

3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря - заместителя Министра культуры Российской Федерации А.В. Журавского.

Врио Министра

В.В.АРИСТАРХОВ

Приложение

к приказу Минкультуры России

от 27 апреля 2018 г. N 599

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости | |
| 1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами [<1>](#Par162):  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | 100 баллов | 30% | 30 баллов | |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | 100 баллов | 30% | 30 баллов | |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 40% | 40 баллов | |
| Итого | | 100% | 100 баллов | | |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" [<2>](#Par163) | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 100 баллов | 50% | 50 баллов | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 50% | 50 баллов | |
| Итого | | 100% | 100 баллов | | |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | | | |
| 3.1. [<3>](#Par164) | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 100 баллов | 30% | 30 баллов | |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 100 баллов | 40% | 40 баллов | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 100 баллов | 30% | 30 баллов | |
| Итого | | 100% | 100 баллов | | |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" [<2>](#Par163) | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 40% | 40 баллов | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 40% | 40 баллов | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 20% | 20 баллов | |
| Итого | | 100% | 100 баллов | | |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" [<2>](#Par163) | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 30% | 30 баллов | |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 20% | 20 баллов | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 100 баллов | 50% | 50 баллов | |
| Итого | | 100% | 100 баллов | | |

--------------------------------

<1> [Статья 36.2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=284308&date=10.04.2019&dst=156&fld=134) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, [приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=179390&date=10.04.2019) Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=284308&date=10.04.2019&dst=197&fld=134) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=190538&date=10.04.2019&dst=100027&fld=134) Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

Приложение 3.

### Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 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"

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Правительства Российской Федерации | Д. Медведев |

УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638

**Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно - информация о качестве условий оказания услуг, организации социальной сферы). Сбор и обобщение указанной информации осуществляются в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в текущем году (далее - независимая оценка качества).

2. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются организациями, с которыми в соответствии с [законодательством](http://internet.garant.ru/document/redirect/70353464/2)Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключены государственные (муниципальные) контракты на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению указанной информации (далее соответственно - оператор, государственный (муниципальный) контракт).

3. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы.

4. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социальной сферы, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации социальной сферы и т.п.). Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, утверждается Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

5. Оператором представляется отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка качества, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, с которыми заключен государственный (муниципальный) контракт, 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**,** указанном в подпункте "б" пункта 4 настоящих Правил.

6. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

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

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы 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](http://internet.garant.ru/document/redirect/72075694/1000)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.

Приложение 4.

### Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы"

Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые:

форму обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации;

форму плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Правительства Российской Федерации | Д. Медведев |

УТВЕРЖДЕНА [постановлением](#sub_0) Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

**Форма обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации**

Обязательный публичный отчет

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о. высшего должностного лица субъекта Российской Федерации

(руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации)

**о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории субъекта Российской Федерации**[\*](#sub_1111)

с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

(отчетный период)

1. Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(виды нормативных правовых актов, их наименования и реквизиты)

2. Информация об общественном совете (общественных советах) по проведению независимой оценки качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(задачи и полномочия общественного совета (общественных советов)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(информация о составе общественного совета (общественных советов)

3. Сведения об организациях, осуществляющих сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - операторы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование оператора)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер государственного контракта (государственных контрактов) на проведение оператором работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы (при наличии)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(объем финансовых средств, выделенных на работу оператора, по отраслям социальной сферы)

4. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(общее количество организаций социальной сферы, охваченных независимой оценкой качества в отчетном периоде, и их удельный вес от общего числа организаций социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества (в процентах), по субъекту Российской Федерации и по отраслям социальной сферы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(планируемый охват организаций социальной сферы независимой оценкой качества на период (год), следующий за отчетным)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(значение показателя "Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы", предусмотренного [перечнем](http://internet.garant.ru/document/redirect/71809662/1000) показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденным [Указом](http://internet.garant.ru/document/redirect/71809662/0) Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации", по субъекту Российской Федерации и по отраслям социальной сферы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименования организаций социальной сферы, набравших наибольшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименования организаций социальной сферы, набравших наименьшее количество баллов, по отраслям социальной сферы, с указанием количества баллов)

5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основные результаты независимой оценки качества, представленные общественным советом (общественными советами)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(численность респондентов, участвовавших в анкетировании, социологических опросах)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества по отраслям социальной сферы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(предложения общественного совета (общественных советов) по улучшению деятельности организаций социальной сферы)

6. Меры по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы, принимаемые по результатам независимой оценки качества:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(информация об утверждении руководителями органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, а также об иных проведенных мероприятиях)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(организация контроля за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, и принятых решений)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(принятые поощрительные меры и дисциплинарные взыскания в отношении руководителей соответствующих организаций или других уполномоченных лиц)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дополнительные меры по улучшению качества условий оказания услуг (при необходимости)

7. Информационно-разъяснительная работа среди населения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о мероприятиях по информированию граждан о возможности их участия в проведении независимой оценки качества)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о популяризации [официального сайта](http://internet.garant.ru/document/redirect/990941/13378) для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещаются информация о результатах независимой оценки качества, а также отзывы граждан о качестве услуг, предоставляемых организациями социальной сферы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(сведения о проводимой работе по устранению выявленных в результате независимой оценки качества недостатков и информировании граждан о принятых мерах)

Высшее должностное лицо субъекта

Российской Федерации

(руководитель высшего

исполнительного органа

государственной власти субъекта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Российской Федерации) (подпись) (ф.и.о.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата

──────────────────────────────

\* Отчет содержит информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, которые расположены на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации.

УТВЕРЖДЕНА  
[постановлением](#sub_0) Правительства  
Российской Федерации  
от 17 апреля 2018 г. N 457

**Форма плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | УТВЕРЖДАЮ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ф.и.о. руководителя федерального органа исполнительной власти (уполномоченного им лица), или руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, или руководителя органа местного самоуправления) | | |
|  | | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | | |
|  | | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата) | | |
| **План** по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг [1](#sub_2111)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (наименование организации)  на 20 \_\_\_ год | | | | | | |
| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственный исполнитель**  **(с указанием фамилии, имени, отчества и должности)** | | **Сведения о ходе реализации мероприятия** [2](#sub_2222) | | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **фактический срок реализации** | |
|  |  |  |  | |  |  | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  | |
|  |  |  |  | |  |  | |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  | |
|  |  |  |  | |  |  | |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  | |
|  |  |  |  | |  |  | |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  | |
|  |  |  |  | |  |  | |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | | | |
|  |  |  |  | |  |  | |
|  |  |  |  | |  |  | |

──────────────────────────────

1 Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными [Законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/104540/0) Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами ["О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](http://internet.garant.ru/document/redirect/10164504/0)**,** ["Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](http://internet.garant.ru/document/redirect/12191967/0)**,** ["Об образовании в Российской Федерации"](http://internet.garant.ru/document/redirect/70291362/0)**,** ["Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"](http://internet.garant.ru/document/redirect/70552648/0)**.**

2 Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Приложение 5.

### **Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ" (с изменениями и дополнениями)** от 27 июня 2018 г.

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 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, 4257, N 49, ст. 6928) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей Министра культуры Российской Федерации в соответствии с распределением обязанностей.

3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2016.

|  |  |
| --- | --- |
| Министр | В.Р. Мединский |

Зарегистрировано в Минюсте РФ 10 декабря 2015 г.  
Регистрационный N 40074

Приложение к приказу

от 16 ноября 2015 №2800

**Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ (утв.** приказом **Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800) с изменениями и дополнениями от 27 июня 2018 г.**

1. Настоящий порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ (далее - Порядок) определяет правила оказания помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг в сфере культуры наравне с другими лицами, а также обеспечения доступности для инвалидов:

- объектов (административных зданий, строений, сооружений и помещений) (далее - объекты) Министерства культуры Российской Федерации и его территориальных органов, федеральных государственных унитарных и казенных предприятий, федеральных государственных бюджетных учреждений культуры - театров, концертных организаций, кинотеатров, цирков, культурно-досуговых (культурно-просветительских) и других организаций, осуществляющих деятельность по активному участию инвалидов в культурной жизни (как создателей произведений культуры или участников самодеятельного художественного и культурного творчества) (далее - организации культуры);

- культурных ценностей и благ, услуг в сфере культуры, предоставляемых организациями культуры.

2. Для обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры осуществляется взаимодействие организаций культуры с собственниками объектов. Организация указанного взаимодействия осуществляется Министерством культуры Российской Федерации.

3. Руководители организаций культуры в рамках деятельности по обеспечению доступности объектов и услуг осуществляют инструктирование или обучение должностных лиц указанных организаций, уполномоченных оказывать услуги инвалидам с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Обязанность должностных лиц организаций культуры по предоставлению инвалидам услуг в доступной форме (в том числе по приему и учету заявлений инвалидов о создании необходимых для них условий доступности объектов и услуг), а также по оказанию им при этом помощи определяется руководителями организаций культуры в регламентах предоставления услуг населению и в должностных регламентах (инструкциях) должностных лиц (сотрудников), оказывающих данные услуги.

Министерство культуры Российской Федерации в целях организации обеспечения доступности объектов и услуг разрабатывает и направляет в органы государственной власти субъектов Российской Федерации рекомендации по организации инструктирования или обучения специалистов, работающих с инвалидами по вопросам обеспечения доступности для них объектов и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

4. Руководителями организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов:

- возможность беспрепятственного входа в указанные объекты и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с использованием помощи персонала, предоставляющего услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, мнемосхем, рельефных стрелок и надписей, выполненных рельефно-точечным шрифтом, а также сменного кресла-коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью персонала объекта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, при передвижении по территории объекта;

- проведение инструктажа сотрудников, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам ознакомления инвалидов с размещением и планировкой помещений, последовательностью действий и маршрутом передвижения при получении услуги;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование его о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации о порядке предоставления услуги, ее оформлении в доступной для инвалидов форме с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации (надписей, знаков и иной текстовой и графической информации в формате рельефной графики и знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н (зарегистрирован в Минюсте России 21.07.2015, регистрационный N 38115).

5. Организациями культуры, предоставляющими услуги, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме, оформлении документов, установленных регламентом (порядком) предоставления услуги, совершении других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- предоставление инвалидам по зрению, при необходимости, услуги скрытого прямого тифлокомментирования, проводимого профессиональным тифлокомментатором, включая обеспечение доступа тифлокомментатора;

- наличие аудиоконтура, копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

- условия доступа для инвалидов в операционно-кассовые залы организаций культуры и возможности получения услуг при реконструкции, адаптации всех элементов оборудования для обслуживания (в том числе окон касс, проходов);

- условия доступа к иным помещениям: вестибюль, кассовый вестибюль, гардероб, санузлы, буфеты, фойе, коридоры и кулуары, зрительные залы (театральные, концертные залы, кинозалы), выставочные (экспозиционные) залы и помещения, мастерские, студии, комнаты звукозаписи, зоны расположения лифтов;

- создание инклюзивных творческих коллективов, осуществляющих деятельность на базах культурно-досуговых учреждений;

- предоставление инвалидам для получения услуги возможности направить заявление в электронном виде путем заполнения специальной интерактивной формы на сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с обеспечением идентификации получателя;

- размещение доступной информации для обеспечения уровня доступности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организаций культуры с учетом требований национальных стандартов;

- другие условия обеспечения доступности, предусмотренные административным регламентом представления услуг:

- обеспечение инвалидов не менее 5% мест в театральных и концертных залах (3% в кинозалах), но не менее трёх мест при предоставлении услуг по показу спектаклей, концертных программ, кинофильмов и цирковых представлений для инвалидов (в том числе при выделении зон специализированного обслуживания инвалидов в здании);

- оснащение кинотеатров и кинозалов комплектами оборудования для обеспечения скрытого автоматического тифлокомментирования и субтитрирования при демонстрации цифровых кинофильмов;

- коллективный доступ группы инвалидов (далее - специальная группа) к объектам и мероприятиям, проводимым организациями культуры, при условии предварительного согласования с организатором посещения специальной группы - реабилитационной организацией, общественным объединением инвалидов или органом социальной защиты населения (далее - организатор).

6. При организации посещения специальной группы уполномоченными должностными лицами проводится предварительное согласование условий посещения, в ходе которого определяются: категория, возраст и количество инвалидов и сопровождающих их лиц в группе, состояние обеспечения доступности объекта и представляемых культурных ценностей для инвалидов, порядок коллективного посещения, способы, приобщения инвалидов к представляемым культурным ценностям, другие вопросы подготовки и проведения коллективного посещения. Условия организации коллективного посещения могут включаться в соответствующий договор.

Организация культуры предварительно (не менее, чем за 10 рабочих дней) уведомляет организатора о планируемом посещении специальной группы, особых правилах и требованиях безопасности, а также выделяет сотрудника (сотрудников) и обеспечивает его (их) подготовку для беспрепятственного получения инвалидами услуг (в том числе, просмотра спектаклей, концертных программ, кинофильмов и цирковых представлений, проведения специальных экскурсий, участия в культурно-досуговых мероприятиях).

7. Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры осуществляется Министерством культуры Российской Федерации, с использованием следующих показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере культуры (далее - показатели):

а) удельный вес вводимых с 1 июля 2016 года в эксплуатацию объектов организаций культуры, имеющих условия доступности для инвалидов объектов и услуг (от общего числа вводимых в эксплуатацию объектов организаций культуры);

б) удельный вес объектов организаций культуры, имеющих после проведения капитального ремонта и реконструкции после с 1 июля 2016 года условия доступности для инвалидов объектов и услуг (от общего числа объектов организаций культуры);

в) удельный вес объектов организаций культуры, на которых обеспечиваются условия индивидуальной мобильности инвалидов и возможность для самостоятельного их передвижения по зданию (и при необходимости - по территории объекта) (от общего количества объектов организаций культуры, на которых проведены ремонтно-реконструкторские работы после 1 июля 2016 года);

г) удельный вес организаций культуры, оснащенных ассистивными приспособлениями и адаптивными средствами в целях обеспечения беспрепятственного доступа к объектам для инвалидов (для инвалидов- опорников, по зрению, по слуху) (от общего количества объектов организаций культуры);

д) доля сотрудников организаций культуры, прошедших обучение (инструктаж) по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам и владеющих методами оказания необходимой помощи лицам с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата (от общего количество сотрудников организаций культуры);

е) удельный вес организаций культуры, предоставляющих помощь сотрудников, на которых административно-распорядительным актом организации культуры возложена обязанность по ее предоставлению инвалидам (инвалидам-опорникам, по зрению, по слуху) (от общего количества объектов организаций культуры);

ж) удельный вес мероприятий организаций культуры, доступных для инвалидов (инвалидов-опорников, по зрению, по слуху) (от общего количества мероприятий проводимых организациями культуры);

з) доля организаций культуры, предоставляющих не менее 5% (для кинотеатров - не менее 3%) мест в зрительных залах, оборудованных для инвалидов (инвалидов-опорников, по зрению, по слуху) (от общего числа организаций);

и) удельный вес организаций культуры, имеющих информацию на официальном сайте о доступности для инвалидов с нарушениями зрения и слуха и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках объектов и услуг (от общего числа организаций культуры);

к) количество площадок объектов организаций культуры, оснащенных комплектами оборудования для обеспечения скрытого автоматического тифлокомментирования и субтитрирования при демонстрации зрелищных мероприятий (в том числе, спектаклей, концертов, цирковых выступлений, цифровых кинофильмов, культурно-досуговые и других мероприятий) (от общего количества площадок объектов организаций культуры);

л) удельный вес культурно-досуговых учреждений, имеющих инклюзивные творческие коллективы, осуществляющие деятельность на базах культурно-досуговых учреждений (от общего числа культурно-досуговых учреждений);

м) удельный вес организаций культуры, имеющих сайты в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учитывающие требования национальных стандартов;

н) доля организаций культуры, осуществляющих выездные мероприятия для инвалидов (инвалидов-опорников, по зрению, по слуху) (от общего числа организаций культуры).

8. Организации культуры, предоставляющие услуги в сфере культуры и туризма, при подготовке технических заданий и при заключении договоров осуществляют меры по обеспечению проектирования, строительства и приемки с 1 июля 2016 года вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию зданий (помещений), в которых осуществляется предоставление указанных услуг, а также по обеспечению закупки приобретаемых с этой даты транспортных средств для обслуживания получателей указанных услуг, с соблюдением условий их доступности для инвалидов, установленных статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563, 2001, N 33, ст. 3426; 2004, N 35, ст. 3607; 2014, N 49, ст. 6928) (далее - Закон N 181-ФЗ), [постановлением](http://internet.garant.ru/document/redirect/70835592/0) Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 N 1521 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, N 2, ст. 465, N 40, ст. 5568).

9. Собственники объектов, которые невозможно полностью приспособить к потребностям инвалидов, принимают (до их реконструкции или капитального ремонта) согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуг по месту жительства инвалидов или в дистанционном режиме.

10. Организации культуры, предоставляющие услуги в арендуемых для предоставления услуг существующих объектах (помещениях), которые невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, принимают меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты договоров аренды положений о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов данного объекта и услуг, оказываемых на нем.

11. Организации культуры, предоставляющие услуги, в целях определения мер по поэтапному повышению уровня условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг проводят обследование данных объектов и услуг, по результатам которого составляется паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг (далее соответственно - обследование и паспортизация, паспорт доступности).

12. Паспорт доступности содержит следующие разделы:

- краткая характеристика объекта и предоставляемых на нем услуг;

- оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объектов и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов с использованием показателей, предусмотренныхпунктом 7 настоящего Порядка;

- оценка соответствия уровня доступности для инвалидов услуг, включая наличие условий для проведения прямого тифлокомментирования, и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов с использованием показателей, предусмотренных пунктом 7 настоящего Порядка;

- предлагаемые управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимым для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

13. Локальными правовыми актами организаций культуры утверждается состав комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и предоставляемых на нем услуг (далее - Комиссия), сроки и планы - графики проведения обследования и паспортизации.

14. В состав Комиссии включаются представители общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, где расположен объект, на котором планируется проведение обследования и паспортизации.

15. По результатам обследования объекта и предоставляемых на нем услуг Комиссией разрабатываются предложения по принятию решений (с учетом положений Конвенции о правах инвалидов от 13.12.2006 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013 N 6, ст. 468) по обеспечению "разумного приспособления" и "универсального дизайна"), которые включаются в паспорт доступности, в том числе:

- по созданию (с учетом потребностей инвалидов) условий доступности существующего объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствии с частью 4 статьи 15 Закона N 181-ФЗ (в случае невозможности обеспечения полной доступности);

- по определению мероприятий, учитываемых в планах развития объекта, сметах его капитального и текущего ремонта, реконструкции, модернизации, в графиках переоснащения объекта и закупки нового оборудования в целях повышения уровня его доступности и условий для предоставления на нем услуг (с учетом потребностей инвалидов);

- по включению необходимых мероприятий в технические задания на разработку проектно-сметной документации по проектированию, строительству, оснащению приспособлениями и оборудованием вновь вводимых в эксплуатацию объектов, на которых предоставляются услуги населению, положений, предусматривающих их полное соответствие требованиям доступности объектов для инвалидов с 1 июля 2016 года.

16. Паспорт доступности, разработанный Комиссией, утверждается руководителем организации культуры и направляется в течение 10 рабочих дней в Министерство культуры Российской Федерации.

17. В случае предоставления услуги в арендуемом помещении (здании) или с использованием арендуемого транспортного средства, в состав Комиссии включается представитель собственника арендуемого помещения (здания) или транспортного средства, а в предложениях по повышению уровня доступности объекта учитываются его предложения, которые вытекают из обязанности собственника обеспечивать условия доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с[частью 1 статьи 15](http://internet.garant.ru/document/redirect/10164504/1501) Закона N 181-ФЗ.

18. Министерство культуры Российской Федерации, с учетом представленных паспортов доступности, в соответствии с [подпунктом "а" пункта 3](http://internet.garant.ru/document/redirect/71095198/1031)Правил разработки органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности, утвержденными [постановлением](http://internet.garant.ru/document/redirect/71095198/0)Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 N 599 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015 N 26, ст. 3894) утверждает планы мероприятий (дорожные карты) по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг.

Приложение 6

### **Приказ Министерства культуры РФ от 9 сентября 2015 г. N 2400 "Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения"**

Руководствуясь пунктом 9Приложения N 4 к государственной программе Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2015 годы", утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 N 297 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2015 годы" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, N 17, ст. 2060; 2015, N 9, ст. 1331), а также в целях создания условий для участия инвалидов и других маломобильных групп населения в культурной жизни общества наравне с другими приказываю:

1. Утвердить прилагаемые Требования доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра культуры Российской Федерации В.В. Аристархова.

|  |  |
| --- | --- |
| Министр | В.Р. Мединский |

Зарегистрировано в Минюсте РФ 15 декабря 2015 г.  
Регистрационный N 40091

Приложение  
к приказу Министерства культуры РФ  
от 9 сентября 2015 г. N 2400

**Требования доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения**

1. Учреждения культуры (музеи, библиотеки, организации исполнительских искусств, кинотеатры, культурно-досуговые учреждения) обеспечивают инвалидам и другим маломобильным группам населения:

условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам в соответствии со [сводом правил](http://internet.garant.ru/document/redirect/70158682/0)СП 59.13330.2012 "СНиП 35-01-2001 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения", включенных в [пункт 41](http://internet.garant.ru/document/redirect/70835592/48) перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2014 N 1521 (далее - свод правил СП 59.13330.2012)[\*](#sub_11);

возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

оборудование санитарно-гигиенических помещений в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2012;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2. Музеи дополнительно к пункту 1 настоящих требований обеспечивают:

возможность ознакомления с музейными предметами и музейными коллекциями, доступность основной экспозиции музея с учетом особенностей каждой категории инвалидов;

организацию специальных выставок для инвалидов в качестве дополнения к основной экспозиции;

размещение элементов управления интерактивными экспонатами на высоте от 45 до 100 см от пола для возможности управления ими инвалидами, использующими кресла-коляски;

дублирование субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы экспозиции на мониторах;

использование комбинированного (местного и общего) освещения при подсветке экспонатов;

наличие в каждом разделе композиции не менее 4 экспонатов (или их эквивалентов), доступных для тактильного восприятия инвалидами по зрению;

наличие этикеток к ключевым экспонатам экспозиции, напечатанных рельефно-точечным шрифтом Брайля, и рельефно-графических изображений ключевых экспонатов экспозиции, доступ к которым закрыт;

проведение экскурсий специалистами музея, прошедшими специальное обучение (инструктирование) по вопросам, связанным с особенностями предоставления услуг инвалидам, для групп с рекомендуемой численностью:

8 - 10 человек - для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата;

до 20 человек - для лиц с нарушением ментального развития и эмоционального реагирования (при двух сопровождающих);

до 10 человек - для лиц с нарушениями слуха (при участии переводчика русского жестового языка);

до 10 человек - для слабовидящих;

до 5 человек - для тотально слепых;

до 3 человек - для слепоглухих (при сопровождающем на каждого инвалида).

3. Библиотеки дополнительно к пункту 1 настоящих требований обеспечивают:

наличие аппаратно-программных комплексов, обеспечивающих возможность работы со звуковой, графической, текстовой и печатной информацией при помощи персонального компьютера с установленным набором специализированного программного обеспечения (речевой синтезатор, брайлевский дисплей для работы с текстом, устройство, позволяющее конвертировать печатный материал в речь);

наличие увеличителей, позволяющих лицам с нарушением зрения читать печатные издания;

наличие тифлофлэшплееров, предназначенных для чтения цифровых "говорящих" книг в специальном защищенном формате.

4. Организации исполнительских искусств дополнительно к пункту 1 настоящих требований обеспечивают:

возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2012;

наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования, включая наборы радиогарнитуры для профессиональных тифлокомментаторов, цифровой передатчик, цифровой ИК-приемник, блок управления системой, наушники и т.д.;

наличие FM-систем со вспомогательным оборудованием, включая микрофоны и FM-приемники;

наличие табло "Бегущая строка" с комплектом пассивного и активного коммутационного оборудования для подключения.

5. Кинотеатры дополнительно к пункту 1 настоящих требований обеспечивают:

возможность размещения инвалидов, использующих кресла-коляски, на местах в зрительных залах в соответствии со сводом правил СП 59.13330.2012;

наличие комплекта оборудования для проведения скрытого прямого или автоматического тифлокомментирования и субтитрирования при демонстрации цифровых кинофильмов.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* ПостановлениеПравительства Российской Федерации от 26.12.2014 N 1521 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, N 2, ст. 465).

Приложение 7

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_» \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

### Паспорт доступности для инвалидов культурных ценностей и благ

**(далее – услуги)**

**I. Краткая характеристика объекта**

Адрес объекта, на котором предоставляется услуга:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование предоставляемой услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сведения об объекте:

– отдельно стоящее здание \_ этажей, \_\_\_ кв. м.

– часть здания \_\_\_\_\_\_ этажей (или помещение на \_\_\_\_ этаже), \_\_\_\_ кв. м.

– наличие прилегающего земельного участка (да, нет); \_\_\_\_\_\_ кв. м

Название организации (учреждения), которая предоставляет услугу населению (полное юридическое наименование – согласно уставу, краткое наименование):  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Юридический адрес организации (учреждения):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание для пользования объектом (оперативное управление, аренда, собственность): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Форма собственности (государственная, негосударственная): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Административно-территориальная подведомственность (*федеральная, региональная, муниципальная*): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование и адрес вышестоящей организации:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**II. Краткая характеристика действующего порядка**

**предоставления на нем услуг населению**

Сфера деятельности *(указать):* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Плановая мощность (посещаемость, количество обслуживаемых в день, вместимость, пропускная способность): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Форма оказания услуг *(на объекте, с длительным пребыванием, в т. ч. проживанием, обеспечение доступа к месту предоставления услуги, на дому, дистанционно)*:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Категории обслуживаемого населения по возрасту *(дети, взрослые трудоспособного возраста, пожилые; все возрастные категории):* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категории обслуживаемых инвалидов (*инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; нарушениями зрения, нарушениями слуха):* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**III. Оценка состояния доступности объекта и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности объекта для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Оценка соответствия объекта требованиям по обеспечению его доступности для инвалидов, в т. ч.[[1]](#footnote-2) | Оценка текущего состояния доступности объекта и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов |
| 1. | Выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов |  |
| 2. | Сменные кресла-коляски |  |
| 3. | Адаптированные лифты |  |
| 4. | Поручни |  |
| 5. | Пандусы |  |
| 6. | Подъемные платформы (аппарели) |  |
| 7. | Раздвижные двери |  |
| 8. | Доступные входные группы |  |
| 9. | Доступные санитарно-гигиенические помещения |  |
| 10. | Достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок |  |
| 11. | Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (местам предоставления услуг) инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, слуха и передвижения |  |
| 12. | Дублирование необходимой для инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, зрительной информации – звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации – знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| 13. | Дублирование необходимой для инвалидов по слуху звуковой информации зрительной информацией |  |
| 14. | Иные |  |

**IV. Оценка состояния и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов предоставляемых услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Оценка соответствия предоставляемой услуги требованиям по обеспечению ее доступности для инвалидов\*, в том числе | Оценка доступности предоставляемой на объекте услуги и имеющихся недостатков в обеспечении условий ее доступности для инвалидов |
| 1. | Оборудование (в установленных законодательством случаях) помещения, в котором предоставляется услуга, системой управления электронной очередью |  |
| 2. | Наличие специального и приспособленного оборудования, необходимого для предоставления услуги (с учетом потребностей инвалидов) |  |
| 3. | Проведение инструктирования или обучения работников, предоставляющих услуги населению, для работы с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг |  |
| 4. | Наличие работников организаций, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание инвалидам помощи при предоставлении им услуг |  |
| 5. | Предоставление услуги с сопровождением инвалида по территории объекта работником организации |  |
| 6. | Предоставление услуги с использованием русского жестового языка, обеспечение допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика |  |
| 7. | Соответствие транспортных средств, используемых для предоставления услуг населению, требованиям их доступности для инвалидов |  |
| 8. | Иные |  |

**V. Предлагаемые управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимых для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении условий их доступности для инвалидов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Предлагаемые управленческие решения по объемам работ, необходимым для приведения объекта в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении условий их доступности для инвалидов[[2]](#footnote-3) | Сроки |
| 1 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Предлагаемые управленческие решения по объемам работ, необходимым для приведения порядка предоставления услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении условий их доступности для инвалидов[[3]](#footnote-4) | Сроки |
| 1 |  |  |

Приложение к приказу

от.1 октября 2018 г №1107-ОД.

### Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия)

##### **I. Общие положения**

1. Настоящее Положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) (далее - Общественный совет по независимой оценке качества) определяет компетенцию, порядок деятельности, формирования состава Общественного совета по независимой оценке качества.

-

##### Общественный совет по независимой оценке качества является постоянно действующим совещательно - консультативным органом.

##### Общественный совет по независимой оценке качества обеспечивает взаимодействие общественных объединений и иных некоммерческих организаций с министерствами по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) (далее - независимая оценка качества).

##### В своей деятельности Общественный совет по независимой оценке качества руководствуется нормативными правовыми актами, регулирующими вопросы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия), а также настоящим Положением.

##### Общественный совет по независимой оценке качества формируется на основе добровольного участия в его деятельности представителей общероссийских и республиканских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов общероссийских общественных организаций ветеранов.

##### Решения Общественного совета по независимой оценке качества носят рекомендательный характер.

##### **II. Задачи Общественного совета по независимой оценке качества**

##### 7. Задачами Общественного совета по независимой оценке качества являются:

* 1. Определение совместно с министерствами перечня организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия), в отношении которых в плановом периоде будет проведена независимая оценка качества.

##### Принятие участия в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых министерствами с организациями, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) (далее·- организация-оператор).

##### Проведение независимой оценки качества с учетом предоставленной организацией-оператором.

'

##### Подготовка предложений об улучшении качества деятельности организаций образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) (при наличии).

1

1. Направление в министерства результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) и предложения об улучшении качества их деятельности (при наличии).
2. Рассмотрение на заседаниях результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания, проводимой в республике.

**III. Права общественного совета по независимой оценки качества**

1. Общественный совет по независимой оценке качества вправе:
2. Привлекать к своей работе представителей Общественной палаты Республики Саха (Якутия), общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания Республики Саха (Якутия) для обсуждения и формирования результатов независимой оценки качества.

* 1

1. Приглашать на заседания Общественного совета по независимой оценке качества руководителей министерств республики и организаций культуры, образования, охраны здоровья, социального обслуживания.
2. Направлять запросы в государственные органы исполнительной власти.
3. Информировать министерства и широкую общественность о результатах независимой оценки качества.
4. Члены Общественного совета по независимой оценке качества по согласованию с министерствами вправе принимать участие в заседаниях коллегий министерств и иных мероприятиях при рассмотрении вопросов независимой оценки качества.

**IV.Порядок формирования Общественного совета по независимой оценке качества**

1. Состав Общественного совета по независимой оценке качества формируется и утверждается Общественной палатой Республики Саха (Якутия) из числа представителей общероссийских и республиканских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов, общероссийских и республиканских общественных организаций ветеранов не позднее чем в месячный срок со дня получения обращения уполномоченных министерств.
2. В состав Общественного совета не могут входить представители органов государственной власти и органов местного самоуправления, представители общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания, руководители (их заместители) и работники организаций, осуществляющих деятельность в сфере образования, культуры, охраны здоровья, социального обслуживания.

1

1. Состав общественного совета по независимой оценке качества утверждается сроком на три года и численностью не менее 7 человек. При формировании Общественного совета по независимой оценке качества на новый срок осуществляется изменение не менее трети его состава.

1

1

1. На организационном заседании Общественного совета по независимой оценке качества открытым голосованием избираются председатель, его заместитель (заместители) и секретарь.

1

1

1. Полномочия члена Общественного совета по независимой оценке качества прекращаются случае:
2. истечения срока его полномочий;
3. подачи им заявления о выходе из состава Общественного совета по независимой оценке качества;
4. вступления в законную силу вынесенного в отношении его обвинительного приговора суда;
5. признания его недееспособным, безвестно отсутствующим или умершим на основании решения суда, вступившего в законную силу.
6. Члены Общественного совета по независимой оценке качества исполняют свои обязанности на общественных началах

**V. Организация деятельности Общественного совета по независимой оценке качества**

1. Общественный совет по независимой оценке качества осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы на год, согласованным с министерствами, утвержденным председателем

1

1. Основными формами деятельности Общественного совета по независимой оценке качества являются заседания, которые проводятся не реже одного раза в квартал и считаются правомочными при присутствии на них не менее половины членов Общественного совета по независимой оценке качества. По решению Общественного совета по независимой оценке качества может быть проведено внеочередное заседание, а также в заочной форме путем опросного голосования.
2. Общественный совет по независимой оценке качества в целях реализации возложенных на него задач может создавать экспертные группы (комитеты, комиссии).
3. Решения Общественного совета по независимой оценке качества по рассмотренным вопросам принимаются открытым голосованием простым большинством голосов (от числа присутствующих).

1

1. При равенстве голосов председатель Общественного совета по независимой оценке качества имеет право решающего голоса.
2. Решения Общественного совета по независимой оценке качества оформляются в виде протокола, которые подписывает председатель Общественного совета по независимой оценке качества.
3. Председатель Общественного совета по независимой оценке качества:
4. Определяет приоритетные направления деятельности Общественного совета по независимой оценке качества;
5. Руководит деятельностью Общественного совета по независимой, качества;
6. Проводит заседания Общественного совета по независимой оценке качества.
7. Заместитель председателя Общественного совета по независимой ,
8. Обеспечивает организацию взаимодействия Общественного совета по независимой оценке качества со структурными подразделениями министерств, представителями общероссийских и республиканских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских и республиканских общественных объединений инвалидов, общероссийских и республиканских общественных организаций ветеранов
9. Исполняет обязанности председателя Общественного совета по независимой оценке качества в его отсутствие.

1

u 1

1. Секретарь Общественного совета по независимой оценке качества:
   1. Информирует членов Общественного совета по независимой оценке качества о времени, месте и повестке его заседания, а также об утвержденном плане работы Общественного совета по независимой оценке качества;
   2. Согласовывает с министерствами и председателем Общественного совета по независимой оценке качества проекты планов его работы, а также место и повестку дня заседания Общественного совета по независимой оценке качества и список лиц, приглашенных на его заседание;
   3. Формирует и согласовывает с председателем Общественного совета по независимой оценке качества повестку для заседания Общественного совета по независимой оценке качества, материалы для обсуждения на заседаниях Общественного совета по независимой оценке качества, и направляет их за 10 дней до начала заседания Общественного совета по независимой оценке качества министрам и членам Общественного совета по независимой оценке качества;
   4. Оформляет и рассылает членам Общественного совета по независимой оценке качества протоколы заседаний Общественного совета по независимой оценке качества, планы работы Общественного совета по независимой оценке качества, иные документы и материалы Общественного совета по независимой оценке качества

1

* 1. Ведет делопроизводство Общественного совета по независимой оценке качества и готовит в установленном порядке документы для архивного хранения и уничтожения;
  2. В случае проведения заседания Общественного совета по независимой оценке качеств путем опроса его членов обеспечивает направление всем членам Общественного совета по независимой оценке качества необходимых материалов и сбор их мнений по результатам рассмотрения материалов;
  3. Готовит и согласовывает с председателем Общественного совета по независимой оценке качества состав информации о деятельности Общественного совета по независимой оценке качества, обязательной для размещения на официальных сайтах министерств, Общественной палаты Республики Саха (Якутия) и сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях;
  4. Обеспечивает во взаимодействии с qчленами Общественного совета по независимой оценке качества подготовку информационно-аналитических материалов к заседанию по вопросам, включенным в повестку дня.

1. Члены Общественного совета по независимой оценке качества:
2. Участвуют в мероприятиях, проводимых Общественным советом по независимой оценке качества, в том числе принимают участие в независимой оценке в качестве экспертов согласно техническому заданию для организации­ оператора, а также в подготовке материалов по рассматриваемым вопросам;
3. Знакомятся с документами, касающимися рассматриваемых проблем высказывают свое мнение по существу обсуждаемых вопросов, замечания и предложения по проектам принимаемых решений и протоколу заседания Общественного совета по независимой оценке качества;
4. Обладают равными правами приобсуждении вопросов и голосовании.

Запросы членов Общественного совета по независимой оценке качества, направленные в министерства по решению Общественного совета по независимой оценке качества рассматриваются министерствами в течение тридцати календарных дней.

1. Указанные требования предусмотрены частью I статьи 15 Закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также нормами и правилами Свода правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», предусмотренных в соответствии с постановлением Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. № 1521 для применения с 1 июля 2015 года на обязательной основе. [↑](#footnote-ref-2)
2. С учетом выводов оценки состояния и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов объекта и порядка предоставления услуги, приведенных в разделе III и IV паспорта. [↑](#footnote-ref-3)
3. Указанные требования предусмотрены частью 1 статьи 15 Закона от 24 ноября 1995 г.

   № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», а также нормами и правилами Свода правил СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», предусмотренных в соответствии с постановлением Правительства РФ от 26 декабря 2014 г. № 1521 для применения с 1 июля 2015 года на обязательной основе. [↑](#footnote-ref-4)