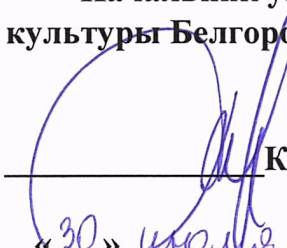


Принято
на заседании общественного
совета при управлении культуры
Белгородской области
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями в сфере культуры
(протокол № 1 от «30» июля 2021 г.)

СОГЛАСОВАНО
Начальник управления
культуры Белгородской области

К.С. Курганский
«30» июля 2021 года

Методика
независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры

1. Методика независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – Методика), разработана с целью формирования единых подходов и сопоставимости результатов независимой оценки качества условий оказания услуг предоставляемых населению области.

2. Методика базируется на следующих основных принципах:

- прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;
- объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;
- однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются субъект Российской Федерации или муниципальные образования.

4. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении организаций культуры, включенных в Перечень организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка оказания услуг в сфере культуры в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

5. Качество условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, оценивается по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

6. Для проведения независимой оценки, в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», разработаны оценочные листы и анкеты для опроса граждан-получателей услуг (прилагаются).

7. Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях

указанных организаций;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – bus.gov.ru);

- результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, 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;

- 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.).

8. В соответствии с приказом Министерства труда Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 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», объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

9. Организация-оператор представляет в управление культуры Белгородской области результаты независимой оценки организаций культуры.

10. Управление культуры Белгородской области представляет результаты независимой оценки в общественный совет при управлении культуры Белгородской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее - Совет) для утверждения. После утверждения Советом результаты независимой оценки организаций культуры размещаются на сайте bus.gov.ru, а также на официальном сайте управления культуры Белгородской области (www.belkult.ru) в разделе «Деятельность».

11. Независимая оценка в учреждениях проводится ежегодно. Периодичность проведения независимой оценки в отношении одной и той же организации – не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

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

№ п/п	Показатель	Макси- мальная 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 : - 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 Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 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).

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			
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	30%	30 баллов
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
		Итого	100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1 ³ .	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	100 баллов	30%	30 баллов

² Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 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 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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»⁴			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,	100 баллов	40%	40 баллов

⁴ Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

	кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
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»⁵			
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

⁵ Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

**Анкета для изучения мнения получателей услуг
в организациях культуры**

Уважаемый респондент!

Приглашаем Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, в которой Вы являетесь получателем услуг.

Анкета анонимная, результаты будут представлены в обобщенном виде на сайтах bus.gov.ru и narod-expert.ru в разделе «Независимая оценка»

1. При посещении организации культуры Вы обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации (стенды, инфоматы и др.)?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 3*)

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

- 1) Да
- 2) Нет

3. Перед посещением организации культуры Вы заходили на официальный сайт организации?

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте?

- 1) Да
- 2) Нет

5. Удовлетворены ли Вы уровнем комфортности условий представления услуг в организации культуры?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 8*)

7. Удовлетворены ли Вы условиями организации услуг для инвалидов в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование?

- 1) Да
- 2) Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет (*переходите к вопросу 12*)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

- 1) Да
- 2) Нет

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

- 1) Да
- 2) Нет

13. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

- 1) Да
- 2) Нет

14. Готовы ли Вы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым?

- 1) Да
- 2) Нет

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

—

Благодарим за участие в опросе!

Оценочный лист
качества условий оказания услуг организациями культуры

Муниципальный район, городской округ

Дата проведения исследования « ____ » _____ 2021 г.

Ф.И.О. эксперта _____

Наименование учреждения _____

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
1.	<u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		
1.1.1	- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации	
1.1.2	- структура и органы управления организации культуры;		
1.1.3	- виды предоставляемых услуг организацией культуры;		
1.1.4	- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;		
1.1.5	- копия устава организации культуры;		
1.1.6	- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		
1.1.7	- копия документа о порядке предоставления платных услуг;		
1.1.8	- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		

1.1.9	- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
2.	<u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:		
2.1.1	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг	
2.1.2	- доступность питьевой воды;		
2.1.3	- соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	- наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	- наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения		
3.	<u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u>		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
3.1.1	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов	
3.1.2	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
3.1.3	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
3.1.4	- наличие сменных кресел-колясок;		
3.1.5	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0 баллов - отсутствуют	

3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

Подпись директора организации
(с расшифровкой): _____

Подпись эксперта (с расшифровкой): _____

Оценочный лист
качества условий оказания услуг организациями культуры
(которые размещаются в объектах культурного наследия)

Муниципальный район, городской округ

Дата проведения исследования « ____ » _____ 2021 г.

Ф.И.О. эксперта _____

Наименование учреждения _____

№ п/п	Критерии и показатели качества работы	Значение показателя (в баллах)	Результаты оценки
<i>1.</i>	<u>Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</u>		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:		
1.1.1	- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), режим, график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;	0 баллов - отсутствует необходимая информация; по 10 баллов за каждое условие - наличие информации	
1.1.2	- структура и органы управления организации культуры;		
1.1.3	- виды предоставляемых услуг организацией культуры;		
1.1.4	- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;		
1.1.5	- копия устава организации культуры;		
1.1.6	- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		
1.1.7	- копия документа о порядке предоставления платных услуг;		
1.1.8	- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;		

1.1.9	- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.);		
1.1.10	- информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).		
2.	<u>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</u>		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:		
2.1.1	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	0 баллов - отсутствуют комфортные условия; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг.	
2.1.2	- доступность питьевой воды;		
2.1.3	- соответствие помещения действующим санитарным нормам (отсутствие плесени, посторонних запахов, протечек кровли и т.п.);		
2.1.4	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);		
2.1.5	- наличие и понятность навигации внутри организации;		
2.1.6	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);		
2.1.7	- наличие гибкого графика работы в соответствии с запросами населения		
3.	<u>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</u>		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:		
3.1.1	- организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов (обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака и другое);	0 баллов - отсутствуют условия доступности для инвалидов; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности для инвалидов.	
3.1.2	- планирование и организация пешеходных путей движения (использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения и другое);		
3.1.3	- оборудование входа в здание объекта культурного наследия или на его территорию (оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках и другое);		

3.1.4	- организация путей движения на объекте культурного наследия (прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; обеспечение противоскользящих свойств ступеней и другое)		
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		
3.2.1	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0 баллов - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; по 20 баллов за каждое условие - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
3.2.2	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		
3.2.3	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		
3.2.4	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		
3.2.5	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		
3.2.6	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		

Подпись директора организации
(с расшифровкой): _____

Подпись эксперта (с расшифровкой): _____

	<p>9) Иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки информация (например, нормативно-правовые документы, оценочные листы, анкеты для опроса граждан получателей услуг и т.д.)</p> <p>10) Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)</p>	<p>10</p>		
<p>2.</p>	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Абонентский номер телефона 2) Адрес электронной почты 3) Наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) 4) Наличие раздела «Часто задаваемые вопросы» 5) Наличие на сайте технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 6) Иной дистанционный способ взаимодействия 	<p>100</p>	<p>0 баллов - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>по 30 баллов за каждый способ - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>100 баллов - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	