

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ АКАДЕМИЯ ИСКУССТВ»**

**ЦЕНТР НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
ТВОРЧЕСКИХ И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

**ТИПОВАЯ СИСТЕМА КРИТЕРИЕВ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ  
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ  
ИНВАЛИДОВ И РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ВСЕХ  
УЧРЕЖДЕНИЙ ОТРАСЛИ КУЛЬТУРЫ**

Москва  
2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<i>ВВЕДЕНИЕ</i> .....	3
<i>НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА</i> .....	4
<i>ТИПОВАЯ СИСТЕМА КРИТЕРИЕВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ВСЕХ УЧРЕЖДЕНИЙ ОТРАСЛИ КУЛЬТУРЫ</i> .....	8
<i>Критерий 1. Обеспечение условий доступности объектов учреждения культуры для инвалидов</i> .....	8
1.1. <i>Доступность объекта</i> .....	9
1.2. <i>Доступность основных структурно-функциональных зон и участков</i> 11	
<i>Критерий 2. Обеспечение условий доступности информации для инвалидов в учреждении культуры</i> .....	13
2.1. <i>Предоставление информации на сайте учреждения культуры</i> .....	13
2.2. <i>Предоставление информации в социальных сетях учреждения культуры</i> .....	14
2.3. <i>Предоставление информации в пространстве учреждения культуры</i> 15	
2.4. <i>Предоставление информации во внешних коммуникациях</i> .....	16
2.5. <i>Использование альтернативных средств коммуникации</i> .....	16
<i>Критерий 3. Обеспечение учреждения культуры кадрами, реализующими доступность для инвалидов объектов и услуг в учреждении культуры</i> .....	19
3.1. <i>Кадровый состав учреждения культуры, обеспечивающий условия доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий</i> 18	
3.2. <i>Организация системы обучения сотрудников учреждения культуры, работающих с посетителями, взаимодействию с людьми с инвалидностью</i> .....	19
3.3. <i>Эффективная внутриорганизационная коммуникация в учреждении культуры</i> .....	19
<i>Критерий 4. Формирование позитивного посетительского опыта</i> .....	21
4.1. <i>Адаптированность мероприятий, проводимых учреждением культуры, для инвалидов различных нозологических групп</i> .....	21
4.2. <i>Количественный показатель посетительского опыта</i> .....	25
4.3. <i>Обратная связь с целевой аудиторией</i> .....	29
<i>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</i> .....	30
<i>СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</i> .....	32

## ВВЕДЕНИЕ

Типовая система критериев эффективности деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий для всех учреждений отрасли культуры разработана в контексте реализации Межведомственного комплексного плана мероприятий по участию инвалидов в культурной жизни общества на 2022–2025 годы (утв. Министерством труда и социальной защиты РФ и Министерством культуры РФ 28.03.2022)<sup>1</sup> в части мероприятия 29 «Разработка системы критериев эффективности деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий».

Предлагаемая система оценки эффективности деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий включает в себя четыре блока перечисленных ниже критериев.

1. Обеспечение условий доступности объектов учреждения культуры для инвалидов.
2. Обеспечение условий доступности информации для инвалидов в учреждении культуры.
3. Обеспечение учреждений культуры кадрами, реализующими доступность для инвалидов объектов и услуг в учреждениях культуры
4. Формирование позитивного посетительского опыта.

---

<sup>1</sup> Межведомственный комплексный план мероприятий по участию инвалидов в культурной жизни общества на 2022–2025 годы, утвержденный Министерством труда и социальной защиты РФ и Министерством культуры РФ 28.03.2022. URL: <https://www.mkso.ru/data/File/invalidi/2022/28-03-2022-mezhved-kompleks-plan-merop-period-2022-2025.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

1. Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 10.07.2023). URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1870/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1870/) (дата обращения: 08.11.2023)
2. Конвенция о правах инвалидов от 13.12.2006. URL: <http://base.garant.ru/2565085/> (дата обращения: 08.11.2023)
3. Федеральный закон РФ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 № 46-ФЗ URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/35237> (дата обращения: 08.11.2023)
4. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 28.12.2022). URL: <https://fzrf.su/zakon/o-socialnoj-zashchite-invalidov-181-fz/> (дата обращения: 08.11.2023)
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 23.03.2021 № 449 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации "Доступная среда"» URL: <http://government.ru/docs/all/133596/> (дата обращения: 08.11.2023)
6. Приказ Министерства культуры РФ от 09.09.2015 № 2400 «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения» URL: <https://base.garant.ru/71283280/> (дата обращения: 08.11.2023)
7. Приказ Министерства культуры РФ от 30.12.2016 № 3019 "Об утверждении модельной программы социокультурной реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов" (Зарегистрирован 10.03.2017 № 45886). URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201703100006> (дата обращения: 08.11.2023)
8. Межведомственный комплексный план мероприятий по участию инвалидов в культурной жизни общества на 2022–2025 годы, утвержденный

Министерством труда и социальной защиты РФ и Министерством культуры РФ 28.03.2022. URL: <https://www.mkso.ru/data/File/invalidi/2022/28-03-2022-mezhved-kompleks-plan-merop-period-2022-2025.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)

9. Приказ Министерства культуры РФ от 24.04.2018 № 557 «Об утверждении порядка отбора национальных фильмов, подлежащих обязательному субтитрованию и тифлокомментированию за счет средств федерального бюджета». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201805240006> (дата обращения: 08.11.2023)

10. Приказ Министерства культуры РФ от 27.06.2018 № 1017 «Об утверждении Правил осуществления демонстраторами фильмов показа субтитрованных и тифлокомментированных полнометражных национальных фильмов, созданных в художественной или анимационной форме, и Правил обеспечения условий доступности для инвалидов кинозалов, а также о внесении изменения в Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ, утвержденный приказом Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201810080013?rangeSize=Все> (дата обращения: 08.11.2023)

11. Приказ Министерства культуры РФ от 29.08.2017 № 1457 «Об утверждении Требований к субтитрованию и тифлокомментированию полнометражных национальных фильмов, создаваемых в художественной или анимационной форме». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201711130013> (дата обращения: 08.11.2023)

12. Приказ Министерства культуры РФ от 19.05.2015 № 1615 «О проведении мониторинга потребностей учреждений культуры и образовательных организаций отрасли культуры в специальных технических устройствах и объемах финансирования, необходимых для

обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к культурным благам». URL: <https://icom-russia.com/upload/documents/Приказ%20О%20мониторинге%20потребностей.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)

13. Приказ Министерства культуры РФ от 10.11.2015 № 2761 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201512180001> (дата обращения: 08.11.2023)

14. Приказ Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 2800 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201512150054> (дата обращения: 08.11.2023)

15. Приказ Министерства культуры РФ от 16.11.2015 № 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» URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201512140045> (дата обращения: 08.11.2023)

16. Приказ Министерства культуры РФ от 18.11.2015 № 2820 «Об утверждении Перечня федеральных учреждений культуры и искусства, в которых обеспечиваются условия доступности для инвалидов». URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001201512110004> (дата обращения: 08.11.2023)

17. Приказ Министерства культуры РФ от 28.06.2013 № 920 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами

местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70327762/> (дата обращения: 08.11.2023)

18. Письмо Министерства культуры РФ от 05.08.2014 № 166-01-39/04-НМ «О направлении Методических рекомендаций по взаимоувязке системы отраслевых показателей эффективности деятельности в сфере культуры от федерального уровня до конкретного учреждения и работника». URL: <https://sudact.ru/law/pismo-minkultury-rossii-ot-05082014-n-166-01-3904-nm/> (дата обращения: 08.11.2023)

19. Приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30.12.2020 № 904/пр «Об утверждении СП 59.13330.2020 “СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения”». URL: [https://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minstroya-Rossii-ot-30.12.2020-N-904\\_pr/](https://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minstroya-Rossii-ot-30.12.2020-N-904_pr/) (дата обращения: 08.11.2023)

**ТИПОВАЯ СИСТЕМА КРИТЕРИЕВ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ  
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ОБЪЕКТОВ И УСЛУГ  
ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ  
ДЛЯ ВСЕХ УЧРЕЖДЕНИЙ ОТРАСЛИ КУЛЬТУРЫ**

Формирование доступности учреждения отрасли культуры для людей с инвалидностью связано с реализацией целей, провозглашенных Конвенцией ООН по правам людей с инвалидностью, в частности предполагает обеспечение доступа в учреждение культуры таким образом, чтобы наделить посетителей возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни.

Это означает создание условий для преодоления технических, сенсорных, пространственных, коммуникативно-смысловых, отношенческих и иных барьеров, препятствующих активному участию людей с инвалидностью во всех формах деятельности учреждений отрасли культуры.<sup>2</sup>

**Критерий 1 Обеспечение условий доступности объектов учреждения культуры для инвалидов**

Показатель относится к динамическим характеристикам эффективности деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий для всех учреждений отрасли культуры.

Применение данного критерия возможно в двух вариантах:

- степень фактического изменения показателя по сравнению с соответствующим периодом прошлого года (в необходимых случаях по сравнению с предыдущим периодом);

---

<sup>2</sup> Перечень контрольных вопросов и рекомендаций (чек-лист) по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями. Москва, 2020. URL: <https://vbudushee.ru/upload/iblock/429/429a72f6171912cb6d416b8ee55b8c77.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)



- степень фактического изменения показателя по сравнению с установленным планом на соответствующий период.<sup>3</sup>

### 1.1. Доступность объекта

	Количество	Доля от общего количества	Фактическое изменение показателя
Общее количество зданий учреждения культуры, в том числе:			
количество зданий, в которых созданы условия <i>полной доступности*</i> для инвалидов основных нозологических групп			
количество зданий, в которых созданы условия <i>полной доступности</i> для отдельных категорий инвалидов: К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках; О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; С – инвалиды с нарушениями зрения; Г – инвалиды с нарушениями слуха; У – инвалиды с нарушениями умственного развития			
количество зданий, в которых созданы условия <i>частичной доступности**</i> для			

<sup>3</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 28.06.2013 № 920 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70327762/> (дата обращения: 08.11.2023)

инвалидов основных нозологических групп			
<p>количество зданий, в которых созданы условия <i>частичной доступности</i> для отдельных категорий инвалидов:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			

\* Соответствие требованиям нормативных документов в проектировании и строительстве по всем шести функциональным зонам (территория, прилегающая к зданию; входы в здание; пути движения внутри здания; места целевого назначения; санитарно-гигиенические помещения и системы информирования) для всех категорий инвалидов — как с точки зрения досягаемости и безопасности, так и информативности, комфорта.

\*\*Обеспечен доступ к месту целевого назначения для всех категорий граждан. Обустроены специально выделенные пути и места обслуживания, специальные участки для обслуживания маломобильных граждан: выделены в уровне входной площадки специальные помещения, зоны или блоки, приспособленные и оборудованные для инвалидов, а также устроены специальные входы, пути движения и места обслуживания

**1.2. Доступность основных структурно-функциональных зон и участков**

	Количество	Доля от общего количества	Фактическое изменение показателя
Общее количество основных структурно-функциональных зон и участков, в том числе:			
количество основных структурно-функциональных зон и участков, в которых созданы условия <b>полной доступности*</b> для инвалидов основных нозологических групп			
количество основных структурно-функциональных зон и участков, в которых созданы условия <b>полной доступности</b> для отдельных категорий инвалидов: К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках; О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; С – инвалиды с нарушениями зрения; Г – инвалиды с нарушениями слуха; У – инвалиды с нарушениями умственного развития			
количество основных структурно-функциональных зон и участков, в которых созданы условия <b>частичной</b>			

<b>доступности**</b> для инвалидов основных нозологических групп			
<p>количество основных структурно-функциональных зон и участков, в которых созданы условия <b>частичной доступности</b> для отдельных категорий инвалидов:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			

Основные структурно-функциональные зоны объекта перечислены ниже.

1. Территория, прилегающая к зданию (участок):

- вход (входы) на территорию;
- путь (пути) движения на территории;
- лестница (наружная);
- пандус (наружный);
- автостоянка и парковка.

2. Вход (входы) в здание:

- лестница (наружная);
- пандус (наружный);
- входная площадка (перед дверью);
- дверь (входная);

- тамбур.
3. Путь (пути) движения внутри здания (в том числе пути эвакуации):
    - коридор (вестибюль, зона ожидания, галерея, балкон);
    - лестница (внутри здания);
    - пандус (внутри здания);
    - лифт пассажирский (или подъемник);
    - дверь;
    - пути эвакуации (в том числе зоны безопасности).
  4. Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта):
    - кабинетная форма обслуживания;
    - зальная форма обслуживания;
    - форма обслуживания с перемещением по маршруту;
    - кабина индивидуального обслуживания.
  5. Санитарно-гигиенические помещения:
    - туалетная комната;
    - бытовая комната (гардеробная).
  6. Система информации на объекте (на всех зонах):
    - визуальные средства;
    - акустические средства;
    - тактильные средства.
  7. Пути движения к объекту (от остановки транспорта).

## **Критерий 2. Обеспечение условий доступности информации для инвалидов в учреждении культуры**

### ***2.1. Предоставление информации на сайте учреждения культуры***

Соответствие официального сайта учреждения культуры требованиям представления информации на интернет-ресурсах для инвалидов оценивается по перечисленным ниже параметрам.

1. Наличие на сайте специального раздела для инвалидов и людей с ОВЗ, а также дублирование информации в разделах «Посещение» или «Посетителям».

2. Информирование о доступности для инвалидов основных нозологических групп публичных мероприятий учреждения культуры (таких мероприятий, которые направлены на широкую аудиторию).

3. Предоставление информации о доступности пространства учреждения культуры для людей с инвалидностью и ОВЗ:

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ментальными (умственными) особенностями.

4. Наличие альтернативной версии сайта учреждения культуры для инвалидов по зрению

5. Наличие 3D-карты учреждения культуры, которая помогает посетителям с инвалидностью познакомиться с пространством учреждения до визита.

## ***2.2. Предоставление информации в социальных сетях учреждения культуры***

Эффективность деятельности учреждений культуры по представлению информации о доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий оценивается по перечисленным ниже параметрам.

1. Регулярность и полнота информирования посетителей о доступности учреждения культуры и его инклюзивной деятельности посредством социальных сетей.

2. Наличие специальных страниц в социальных сетях, на которых размещаются только новости, связанные с инклюзивной деятельностью учреждения культуры.

3. Использование основных страниц социальных сетей учреждения культуры для информирования посетителей о проводимых инклюзивных мероприятиях.

### ***2.3. Предоставление информации в пространстве учреждения культуры***

Эффективность деятельности учреждений культуры по представлению информации о доступности в пространстве учреждения культуры оценивается по перечисленным ниже параметрам.

1. Наличие и понятность навигации внутри организации для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата (мобильных и на кресле-коляске): средства навигации с информацией о путях следования, таблички, стенды и пр.

2. Наличие и понятность навигации внутри организации для инвалидов с нарушениями зрения:

- наличие информационной тактильной или тактильно-звуковой мнемосхемы, отображающей информацию о помещениях, находящихся в здании;
- наличие систем радиоинформирования и ориентирования.

3. Наличие и понятность навигации внутри организации для инвалидов с нарушениями слуха:

- наличие информационных терминалов/киосков, информационных табло типа «бегущая строка», иных устройств с текстовым выходом;
- наличие световой сигнализации об эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций.

4. Наличие и понятность навигации внутри организации для инвалидов с ментальными (умственными) нарушениями:

- навигация, помогающая найти сенсорно безопасные пространства;
- карта сенсорной доступности;
- информация о зонах повышенной сенсорной нагрузки.

#### ***2.4. Предоставление информации во внешних коммуникациях***

Данный критерий может использоваться в двух вариантах:

- как качественный показатель с ответом да/нет;
- как количественный показатель с указанием числа публикаций/презентаций/мероприятий.

Размещение информации об инклюзивной деятельности учреждения культуры на внешних информационных ресурсах оценивается по перечисленным ниже показателям.

1. Публикация информации о доступных программах в специализированных сообществах и группах в социальных сетях и на страницах профильных организаций.

2. Информирование аудитории о доступности учреждения культуры и его программах через специальные афиши/порталы о культурных мероприятиях.

3. Размещение аудио-/видеогидов, доступных для людей с инвалидностью, в мобильных приложениях, предоставляющих культурный контент.

4. Осуществление рассылки новостей подписчикам и партнерам.

5. Публикация статей, интервью, отчетов об инклюзивной деятельности и мероприятиях учреждения культуры в СМИ.

6. Презентация учреждением культуры собственных инклюзивных проектов на конференциях, круглых столах и других публичных мероприятиях.

7. Осуществление коммуникации с целевой аудиторией мероприятий через специальные группы в мессенджерах.

#### ***2.5. Использование альтернативных средств коммуникации***

Эффективность деятельности учреждений культуры по использованию альтернативных средств коммуникации оценивается по перечисленным ниже параметрам.



1. Использование альтернативных каналов коммуникации для лиц с нарушениями зрения:

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

- 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, браилевский дисплей для работы с текстом, устройство, позволяющее конвертировать печатный материал в речь);

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

- тифлофлэшплееров, предназначенных для чтения цифровых «говорящих» книг в специальном защищенном формате.

- 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.

2. Использование альтернативных каналов коммуникации для лиц с нарушениями слуха:

- дублирование субтитрами голосовой информации, сопровождающей видеоматериалы;

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

- табло «Бегущая строка» с комплектом пассивного и активного коммутационного оборудования для подключения;

- комплекта оборудования для проведения субтитрирования при демонстрации цифровых кинофильмов.

3. Использование альтернативных каналов коммуникации для лиц с ментальными (умственными) нарушениями:

- метода адаптации текста Easy Read в материалах учреждения культуры;
- средств визуальной поддержки: иллюстраций, карточек PECS, визуального расписания, визуальных карточек.

**Критерий 3. Обеспечение учреждения культуры кадрами, реализующими доступность для инвалидов объектов и услуг в учреждении культуры**

*3.1. Кадровый состав учреждения культуры, обеспечивающий условия доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий*

Кадровый состав учреждения культуры, обеспечивающий условия доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий оценивается по перечисленным ниже показателям.

1. Наличие отдела (структурного подразделения) по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий в учреждении культуры.

2. Наличие ответственного за обеспечение доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий в учреждении культуры.

3. Численность сотрудников учреждения культуры, прошедших повышение квалификации по вопросам работы с посетителями инвалидами и лицами с ОВЗ (в течение последних трех лет).

4. Наличие внештатных специалистов и/или договоров с организациями по привлечению специалистов:

- переводчик русского жестового языка (переводчик-дактилолог);
- тифлопедагог;
- тьютор;

- ассистент-помощник.

5. Практика привлечения волонтеров для реализации инклюзивных проектов в учреждении культуры.

### ***3.2. Организация системы обучения сотрудников учреждения культуры, работающих с посетителями, взаимодействию с людьми с инвалидностью***

Оценка организации системы обучения взаимодействию с людьми с инвалидностью сотрудников учреждения культуры, работающих с посетителями, осуществляется по перечисленным ниже параметрам.

1. Проведение в учреждении культуры регулярных учебных мероприятий (тренинги, семинары, воркшопы и пр.) для персонала, работающего с посетителями, в которые включены блоки, обучающие взаимодействию с посетителями с инвалидностью различных нозологий.

2. Получение руководителем учреждения культуры систематической обратной связи от персонала относительно практики работы с людьми с инвалидностью.

3. Проведение для сотрудников учреждения культуры мероприятий с участием людей с инвалидностью и тех, кто представляет их интересы.

4. Наличие в учреждении культуры инструкции по взаимодействию с посетителями с инвалидностью различных нозологий, с которой должны и могут ознакомиться все сотрудники.

5. Включение в ознакомительную документацию отдела кадров инструкции по взаимодействию с посетителями с инвалидностью различных нозологий.

### ***3.3. Эффективная внутриорганизационная коммуникация в учреждении культуры***

Оценка эффективности внутриорганизационной коммуникации в учреждении культуры в контексте обеспечения условий доступности

объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий осуществляется по перечисленным ниже показателям.

1. Наличие выстроенной системы взаимодействия внутри учреждения культуры для оперативного информирования всех сотрудников, работающих с посетителями, включая модераторов сайта и социальных сетей, о доступности учреждения культуры для посетителей с инвалидностью различных нозологий, а также с целью предоставления актуальной информации.

2. Наличие установленной постоянной коммуникации между посетительскими службами и сотрудниками учреждения культуры, отвечающими за обеспечение условий доступности для инвалидов.

3. Применение на практике инструментов внутриорганизационного взаимодействия:

- регулярная рассылка по корпоративной почте;
- создание инструкций по работе с посетителями с инвалидностью в контексте новых мероприятий;
- личные беседы и встречи с конкретными службами и сотрудниками с учетом оценки возникающих проблем и рисков.

4. Обеспечение условий для обладания сотрудниками учреждения культуры, которые общаются с посетителями по телефону, почте и в социальных сетях, достаточно полной информацией о доступности учреждения для посетителей с инвалидностью различных нозологий.

5. Функционирование на постоянной основе рабочей группы из представителей разных департаментов учреждения культуры с целью оптимизации правил посещения для людей с инвалидностью различных нозологий.

## Критерий 4. Формирование позитивного посетительского опыта

### *4.1. Адаптированность мероприятий, проводимых учреждением культуры, для инвалидов различных нозологических групп*

Под адаптированностью мероприятий понимается реализация комплекса мер по созданию информационных, сенсорных, коммуникативно-смысловых, отношенческих и иных средовых условий, обеспечивающих деятельностное и активное участие в таких мероприятиях посетителей с инвалидностью различных нозологических групп.

Показатель относится к динамическим характеристикам эффективности деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий для всех учреждений отрасли культуры.

Применение данного критерия возможно в двух вариантах:

- степень фактического изменения показателя по сравнению с соответствующим периодом прошлого года (в необходимых случаях — по сравнению с предыдущим периодом);
- степень фактического изменения показателя по сравнению с установленным планом на соответствующий период.<sup>4</sup>

	Количество (ед.)	Доля от общего количества	Фактическое изменение показателя
Общее количество мероприятий учреждения культуры			
Количество мероприятий, доступных в том числе и инвалидам основных нозологических групп:			

<sup>4</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 28.06.2013 № 920 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70327762/> (дата обращения: 08.11.2023)

<p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Количество инклюзивных мероприятий для отдельных категорий инвалидов:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Общее количество культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.), проведенных силами учреждения</p>			
<p>Количество культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.), доступных в том числе и инвалидам основных нозологических групп:</p>			

<p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Количество инклюзивных культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.) для отдельных категорий инвалидов:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Общее количество информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения), реализуемых силами учреждения</p>			
<p>Количество информационно-</p>			

<p>образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения), доступных в том числе и инвалидам основных нозологических групп:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Количество инклюзивных информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения) для отдельных категорий инвалидов:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p>			



У – инвалиды с нарушениями умственного развития			
---	--	--	--

#### 4.2. Количественный показатель посетительского опыта

Показатель относится к динамическим характеристикам эффективности деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и реализации мероприятий для всех учреждений отрасли культуры.

Применение данного критерия возможно в двух вариантах:

- степень фактического изменения показателя по сравнению с соответствующим периодом прошлого года (в необходимых случаях — по сравнению с предыдущим периодом);
- степень фактического изменения показателя по сравнению с установленным планом на соответствующий период.<sup>5</sup>

	Количество (чел.)	Доля от общего количества	Фактическое изменение показателя
Общее количество посетителей мероприятий учреждения культуры			
Количество посетителей мероприятий, доступных в том числе и инвалидам основных нозологических групп: К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках; О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; С – инвалиды с нарушениями зрения;			

<sup>5</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 28.06.2013 № 920 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных учреждений культуры, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70327762/> (дата обращения: 08.11.2023)

<p>Г – инвалиды с нарушениями слуха; У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Количество посетителей инклюзивных мероприятий для отдельных категорий инвалидов: К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках; О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; С – инвалиды с нарушениями зрения; Г – инвалиды с нарушениями слуха; У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Общее количество посетителей культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.), проведенных силами учреждения</p>			
<p>Количество посетителей культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.), доступных в том числе и инвалидам основных нозологических групп: К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках; О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p>			

<p>С – инвалиды с нарушениями зрения;  Г – инвалиды с нарушениями слуха.  У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Количество посетителей инклюзивных культурно-массовых мероприятий (фестивалей, выставок, смотров, конкурсов, научных конференций и др.) для отдельных категорий инвалидов:  К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;  О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;  С – инвалиды с нарушениями зрения;  Г – инвалиды с нарушениями слуха;  У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Общее количество участников информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения), реализуемых силами учреждения</p>			
<p>Количество участников информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное</p>			

<p>и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения), доступных в том числе и инвалидам основных нозологических групп:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			
<p>Количество участников инклюзивных информационно-образовательных (просветительских) программ учреждения (в том числе лекционное, справочно-информационное и консультативное обслуживание граждан; без экскурсоведения) для отдельных категорий инвалидов:</p> <p>К – инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках;</p> <p>О – инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;</p> <p>С – инвалиды с нарушениями зрения;</p> <p>Г – инвалиды с нарушениями слуха;</p> <p>У – инвалиды с нарушениями умственного развития</p>			

### **4.3. Обратная связь с целевой аудиторией**

1. Наличие выстроенной системы обратной связи с посетителями с инвалидностью различных нозологий.

2. Регулярный сбор информации о качестве услуг и продуктов для лиц с инвалидностью с целью их совершенствования:

- анкета обратной связи;
- устный опрос по итогам завершения занятия/проекта;
- опросы по электронной почте или в мессенджерах;
- анкеты в электронном виде;
- книга отзывов.

3. Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления учреждением государственных и муниципальных услуг в сфере культуры (в процентах), в том числе инвалидов:

- передвигающихся на креслах-колясках;
- с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с нарушениями ментального (умственного) развития.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общие обязанности по адаптации для инвалидов доступной среды установлены Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В целях реализации положений Конвенции о правах инвалидов в ст. 15 этого Закона внесены изменения, которые вступили в силу с 1 января 2016 года.

Обязанности, которые согласно данным изменениям возлагаются на учреждения культуры, можно разделить на три группы:

*первая группа* — обязанности по обеспечению физической доступности объектов инфраструктуры, а также предоставляемых в них услуг. К таким обязанностям относятся:

- создание условий для беспрепятственного доступа к таким объектам и к предоставляемым в них услугам;

- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты культуры, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

*вторая группа* — обязанности, направленные на устранения факторов, препятствующих получению инвалидами необходимой информации на объектах социально-культурной инфраструктуры. Такими обязанностями являются:

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам культуры и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- создание условий для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

*третья группа* — обязанности, возлагаемые на работников учреждения культуры, контактирующих с посетителями. К таким обязанностям относится:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социально-культурной инфраструктуры;

- оказание работниками учреждений культуры помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Доступность культурных благ для инвалидов в Российской Федерации в 2017 году. Министерство культуры Российской Федерации. Российская государственная специализированная академия искусств. Москва, 2018. URL: <https://zhitvmeste.ru/docs/Доступность%20культурных%20благ%20для%20инвалидов%20в%202017%20году.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)
2. Методические рекомендации по обеспечению доступности объектов и услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учреждений культурно-досугового типа. Якутск: Автономное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканский дом народного творчества и социально-культурных технологий». Отдел информационно-методической деятельности, 2023. URL: <https://rdnt-ykt.ru> (дата обращения: 08.11.2023)
3. Методические рекомендации по обеспечению доступности объектов социальной инфраструктуры. URL: <https://kcmamontovo.altai.socinfo.ru> (дата обращения: 08.11.2023)
4. Обеспечение доступности для инвалидов услуг и объектов в сфере социального обслуживания: сборник информационно-методических материалов. Тула: ГУ ТО «Региональный центр “Развитие”», 2020. 99 с. URL: <https://guto-razvitiye.ru/> (дата обращения: 08.11.2023)
5. Отчет о мероприятиях по повышению показателей доступности для инвалидов объектов и услуг Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российская государственная библиотека для слепых». URL: <https://rgbs.ru> (дата обращения: 08.11.2023)
6. Перечень контрольных вопросов и рекомендаций (чек-лист) по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями. Москва, 2020. URL: <https://vbudushee.ru/upload/iblock/429/429a72f6171912cb6d416b8ee55b8c77.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)



7. Требования к учреждениям культуры (библиотекам) по созданию условий доступности для людей с инвалидностью. Методическое пособие. URL: <https://bibl22.ru/docs/Treb-po-dost-bibl.pdf> (дата обращения: 08.11.2023)