

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края

г. Ставрополь, 2023

Сводный аналитический отчет

о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края

с 01 января 2023 г.

по 31 декабря 2023г.

(отчетный период)

г. Ставрополь

10 июня 2023 г.

Раздел 1. Нормативно-правовая база

Нормативные правовые акты Российской Федерации и рекомендации федеральных органов исполнительной власти, 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):

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1);

2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»

3. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 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";

4. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);

5. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении

требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277).

6. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации».

7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации 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».

8. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 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»;

9. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 «Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными».

Раздел 2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Ставропольского края

2.1. Функции и права Общественного совета

Приказом министерства культуры Ставропольского края от 31 мая 2018 г. № 305 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Ставропольского края» определены **цели и задачи** Общественного совета:

1. Обеспечение организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
2. Предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ставропольского края, а также в целях повышения качества их деятельности.

пономочия Общественного совета:

- Определение перечней организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;

- Участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых министерством с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – оператор);
- Осуществление независимой оценки качества с учетом информации, предоставленной оператором;
- Координация деятельности общественных советов муниципальных образований по проведению независимой оценки качества организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- Представление в министерство результатов независимой оценки качества, а также предложений об улучшении качества деятельности организаций культуры.
- Запрашивать в установленном порядке у органов исполнительной власти Ставропольского края информацию, необходимую для осуществления независимой оценки качества; создавать рабочие и экспертные группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности, в состав которых могут входить государственные гражданские служащие органов исполнительной власти Ставропольского края и иные эксперты, не являющиеся членами Общественного совета по независимой оценке качества, как по собственной инициативе, так и по предложению членов Общественного совета по независимой оценке качества, взаимодействовать с некоммерческими организациями (по согласованию) для достижения цели и задач независимой оценки;
- Привлекать к своей работе представителей общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, Общественной палаты Ставропольского края для обсуждения и формирования результатов независимой оценки; по согласованию с министерством члены Общественного совета по независимой оценке качества вправе принимать участие в заседаниях коллегий министерства и иных мероприятиях при рассмотрении вопросов независимой оценки качества, определение перечней организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества.

Информация о составе Общественного совета приведена в Таблице 1:

Таблица 1

№ п/п	Ф.И.О.	Вид деятельности
1.	Дерксен Сергей Андреевич	Председатель Ставропольской организации Всероссийского общества слепых;

№ п/п	Ф.И.О.	Вид деятельности
2.	Леонович Светлана Петровна	Директор архитектурно-дизайнерского бюро «Архитектура. Дизайн. Реклама» (индивидуальный предприниматель)
3.	Лычагин Владимир Маркович	Пенсионер
4.	Протоирей отец Михаил (Моздор)	Заведующий заочным отделением Ставропольской православной духовной семинарии
5.	Метёлкина Ольга Вячеславовна	Корреспондент муниципального унитарного предприятия г. Ставрополя Ставропольского края «Издательский дом «Вечерний Ставрополь»
6.	Тюнян Аркадий Айрапетович	Начальник юридического отдела общества с ограниченной ответственностью «САВ трейд», член правления армянской национально-культурной автономии «НАИРИ» города Ставрополя.

Раздел 3. Организация – оператор

Сбор и обобщение информации о качестве предоставления услуг государственными организациями культуры Ставропольского края в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края (далее – организации культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации».

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации, на основании Заключения Правительства Ставропольского края от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ставропольскому краю от 06.10.2021 № 26/03-8456 Центр внесен в федеральный реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452.

АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края осуществлял по поручению министерства культуры Ставропольского края, в лице министра культуры Ставропольского края Лихачевой Татьяны Ивановны, действующего на основании

Положения о министерстве культуры Ставропольского края от 16.08.2012 г. № 296 – во исполнение Государственного контракта от 10.05.2023г. № 6037119 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края, согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 136 580,00 (сто тридцать шесть тысяч пятьсот восемьдесят) рублей 00 копеек.

В соответствии с указанным выше Государственным контрактом АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» определен в качестве организации-оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными учреждениями культуры Ставропольского края и уполномочен на проведение всех, предусмотренных действующим законодательством, мероприятий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края.

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

1. Общие исходные сведения об учреждениях культуры, в отношении которых проводится независимая оценка в 2023 году приведены в Таблице 2:

Таблица 2

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес организации культуры	Период выполнения очного этапа работ	Период выполнения дистанционного этапа работ
1	2	3	4	4
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный театр оперетты»	г. Пятигорск, ул. Кирова, д.17 (87933) 9-07-01; 33-92-45; t.operetti@yandex.ru	24.05.2023	11.05.2023-06.06.2023
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Пятигорский краеведческий музей»	г. Пятигорск, ул. Бернардацци, д.2 (87933) 3-08-51 pkmprosvet@yandex.ru	24.05.2023	
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Андроповский районный краеведческий музей»	с. Курсавка, ул. Красная, д.2 (86556) 6-25-30 andropmuzei@mail.ru	24.05.2023	

4	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве»	г. Ставрополь, ул. Дзержинского, д.135 (8652) 26-27-29; 26-42-23; 26-54-63 stav-museum@yandex.ru	25.05.2023	
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова»	г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, д.14 (8652) 26-79-62; 26-59-83 statelib@skunb.ru	25.05.2023	
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю.Лермонтова»	г. Ставрополь, пл. Ленина, 1 (8652) 71-18-20; 71-18-19 факс 71-21-39 stav_teatr@mail.ru	25.05.2023	
7	Автономное учреждение Ставропольского края «Ставропольский зооэкзотариум»	г. Ставрополь, ул. Комсомольская, д.113 (8652) тел./факс 33-33-64 zoostv.fin@mail.ru	25.05.2023	
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой театр кукол»	г.Ставрополь, просп. Октябрьской Революции, д.39 (8652) 94-14-74; 94-09-81 st_kukol70@bk.ru	25.05.2023	
9	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского»	г. Ставрополь, ул. Социалистическая, д.1 (8652) 56-71-99;56-12-43 skbs@skbs.ru	26.05.2023	
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева»	г. Ставрополь, ул. Мира, д.382 (8652) 75-31-64; 75-19-34 stavkdb@yandex.ru	26.05.2023	
11	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой»	г. Ставрополь, просп. К. Маркса, д.15 (8652) 28-32-65; 28-32- 59 molodezhka26@internet.ru	26.05.2023	
12	Государственное бюджетное учреждение	г. Ставрополь, просп. К. Маркса, д.54	26.05.2023	

	культуры Ставропольского края «Ставропольский краевой Дом народного творчества»	(8652) 26-64-78; 26-62-25 skdnt@mail.ru		
13	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Ипатовский районный краеведческий музей»	г. Ипатово, ул. Ленинградская, д.57 (86542) 5-68-92 ipatmuz@yandex.ru	27.05.2023	
14	Государственное бюджетное учреждение культуры Ставропольского края «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова»	г. Светлоград, ул. Ленина, д.40 (86547) 4-24-33, факс 4-34-30 svetmuzey@yandex.ru	27.05.2023	

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и 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 России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»(далее, соответственно – Правила, Порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится

независимая оценка:

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»;

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Работа организации-оператора проводилась с период с 11.05.2023 года по 06.06.2023 года и включала 3 этапа:

1) дистанционный этап сбора информации, период проведения: с 11.05.2023 года по 06.06.2023 года;

2) очный этап сбора информации, период проведения: с 24.05.2023 года по 27.05.2023 года (включительно);

3) аналитический этап, период проведения с 07.06.2023 года по 10.06.2023 года.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (14 лет и старше), получившие и (или) получающие услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-13 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, получивших и (или) получающих услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители.

Участие в анонимном анкетировании приняли респонденты из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности. Очное анкетирование респондентов осуществлено непосредственно в организациях. Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 7 385 респондентов в возрасте от 14 до 69 лет, в том числе мужчины – 1758 человек, женщины – 5 627 человек. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной

совокупности респондентов (Диаграмма № 1).

Диаграмма № 1



Опрос респондентов в отношении каждой организации культуры осуществляется с учетом следующих возрастных категорий (Таблица 3):

- 1 категория: лица в возрасте от 14 до 30 лет;
- 2 категория: лица в возрасте от 31 до 40 лет;
- 3 категория: лица в возрасте от 41 до 50 лет;
- 4 категория: лица в возрасте от 51 лет и старше.

Таблица 3

Наименование учреждения культуры	лица в возрасте от 14 до 30 лет	лица в возрасте от 31 до 40 лет	лица в возрасте от 41 до 50 лет	лица в возрасте от 51 лет и старше	ИТОГО
Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова	112	96	235	157	600
Ипатовский районный краеведческий музей	128	102	131	162	523
Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова	79	104	110	135	428
Ставропольская краевая универсальная	273	169	106	52	600

научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова					
Ставропольский зооэкзотариум	216	140	116	102	574
Ставропольский краевой театр кукол	236	116	76	58	486
Ставропольский государственный историко-культурный и природно- ландшафтный музей- заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве	156	168	127	149	600
Ставропольский краевой Дом народного творчества	106	137	141	216	600
Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И.Слядневой	224	138	82	156	600
Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева	251	239	110		600
Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского	37	116	109		262
Андроповский районный краеведческий музей	110	119	90	93	412
Ставропольский государственный театр оперетты	68	129	184	156	537
Пятигорский краеведческий музей	93	143	172	155	563
ИТОГО	2089	1916	1789	1591	7385

Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры. Сводные данные по всем критериям указаны в приложении № 1 к настоящему отчету.

Информация о среднеотраслевых значениях показателей

Наименование критерия/показателя	СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ПО ОТРАСЛИ	94,25
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	98,59
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	96,64
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	8,71
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,00
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1,00
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1,00
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0,93
Режим, график работы организации культуры	1,00
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1,00
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1,00
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1,00
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0,79

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	11,57
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,00
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1,00
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1,00
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1,00
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1,00
Режим, график работы организации культуры	1,00
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1,00
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1,00
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0,79
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0,93
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1,00
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0,86

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	100,00
наличие телефона	30,00
электронной почты	30,00
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30,00
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30,00
Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов)	99,00
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	7320,00
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	7320,00
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	7385,00
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	98,32
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	78,57
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	15,71
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	15,71
доступность питьевой воды	14,29
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	15,71

	Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	15,71
	санитарное состояние помещений организации культуры	15,71
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	76,93
	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	5643,00
	Численность опрошенных получателей услуг	5762,00
	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	83,24
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	84,29
	Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	0,00
	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	5,71
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	4,29
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	5,71
	наличие сменных кресел-колясок	18,57
	наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	11,43
	Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834	0,00
	Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	14,29
3.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	1) оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию: -оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; -расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	0,00
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	0,00
	использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; -прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	0,00

	обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств	0,00
3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия	10,00
	Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:-размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;-обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	0,00
3.1.3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	14,29
	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия: -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	0,00
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	0,00
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	0,00
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	78,57
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0,00	
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0,00	
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0,00	
наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению		
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	0,00	
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0,00	

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	88,43
Число опрошенных	405,00
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	387,00
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	94,91
4.1.1. 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), максимально - 100 баллов	73,86
Число опрошенных	5762,00
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	5442,00
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	76,64
Число опрошенных	5762,00
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	5630,00
4.3.1. Удовлетворенность 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), максимально - 100 баллов	70,71
Число опрошенных	5762,00
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	5218,00
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,19
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если	74,64

бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов		
Число опрошенных		5762,00
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым		5483,00
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов		75,93
Число опрошенных		5762,00
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации		5572,00
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов		76,07
Число опрошенных		5762,00
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг		5580,00

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг организаций культуры (Диаграмма 2).

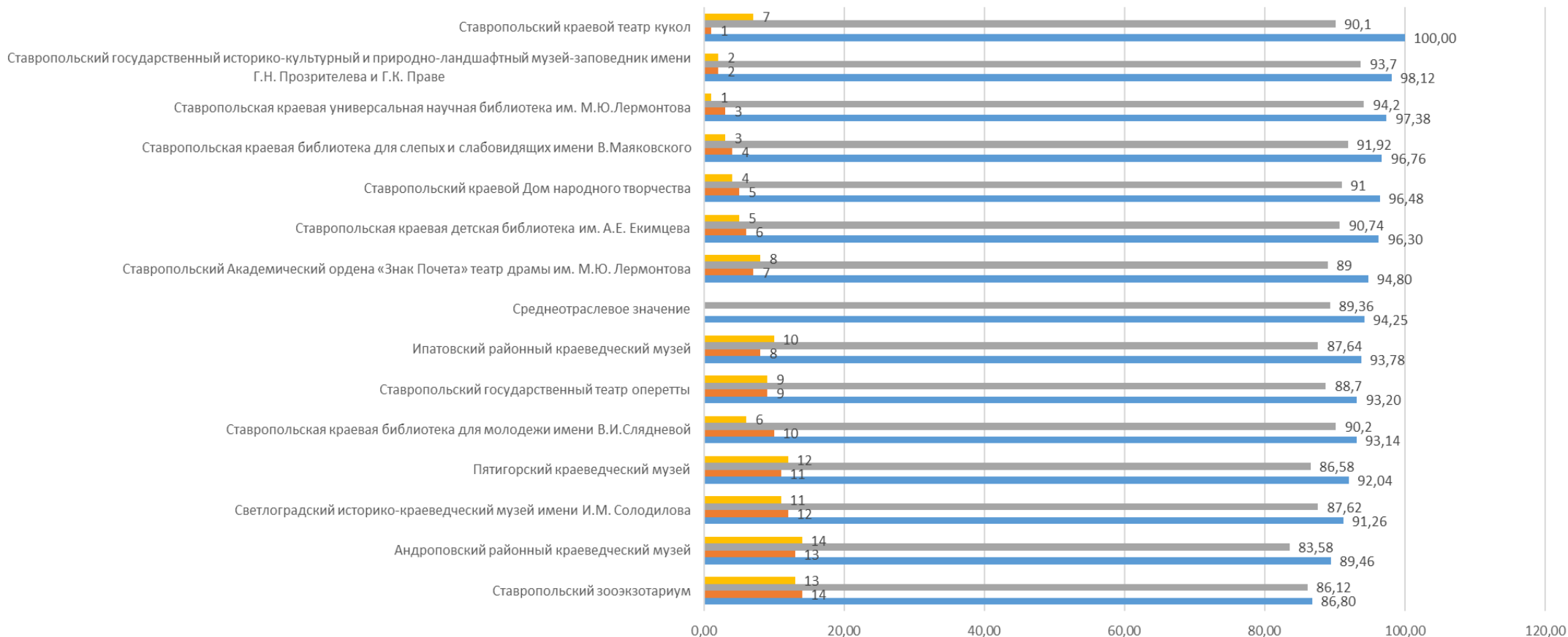
Итоговые баллы по каждой организации определены расчетным путем исходя из результатов очного этапа – визита экспертов в учреждения культуры и анонимного анкетирования получателей услуг. Анкеты содержат вопросы по всем пяти критериям независимой оценки. Важным аспектом в данном случае является то, что общий балл по критериям 4 и 5 формируется исключительно основываясь на мнении респондентов, которое может носить субъективный характер и быть связано с тем, что респонденты не использовали дистанционные способы взаимодействия организации с получателями услуг или не обращали внимание на информацию, размещенную для общего использования на информационных ресурсах, а также по исключительно субъективным причинам не удовлетворены качеством условий оказания услуг той или иной организацией культуры в целом.

Следует так же отметить тот факт, что в рамках формирования баллов организаций по критерию 3 в расчет о качестве условий оказания услуг организациями культуры принимается мнение исключительно тех респондентов,

которые ответили утвердительно на вопрос о наличии у них установленной группы инвалидности.

Комментарии и рекомендации респондентов о качестве условий оказания услуг организациями культуры приведены в отчетах по каждой организации культуры. Укрупненно сводные данные о баллах каждой организации культуры в разрезе показателей и критериев независимой оценки приведены в Таблице 4.

Диаграмма 2



	Ставропольский зооэксотариум	Андроповский районный краеведческий музей	Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова	Пятигорский краеведческий музей	Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И.Слядневой	Ставропольский государственный театр оперетты	Ипатовский районный краеведческий музей	Среднеотраслевое значение	Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова	Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева	Ставропольский краевой Дом народного творчества	Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского	Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова	Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве	Ставропольский краевой театр кукол
■ 2021 Место в рейтинге	13	14	11	12	6	9	10		8	5	4	3	1	2	7
■ 2021 Итоговый балл	86,12	83,58	87,62	86,58	90,2	88,7	87,64	89,36	89	90,74	91	91,92	94,2	93,7	90,1
■ 2023 Место в рейтинге	14	13	12	11	10	9	8		7	6	5	4	3	2	1
■ 2023 Итоговый балл	86,80	89,46	91,26	92,04	93,14	93,20	93,78	94,25	94,80	96,30	96,48	96,76	97,38	98,12	100,00

■ 2021 Место в рейтинге ■ 2021 Итоговый балл ■ 2023 Место в рейтинге ■ 2023 Итоговый балл

Таблица 4

Наименование государственного учреждения	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ																																								
	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)			2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)			3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)			3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов			Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	4.1.1. 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), максимально - 100 баллов			4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов			4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов			Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуги»	5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов			5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов			5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	
Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова	94,80	97,6	92,0	100	100,0	94,8	не применяется	не применяется	92,00	100	80	100,0	94,80	не применяется	не применяется	не применяется	94,80	не применяется	не применяется	не применяется	94,80	не применяется	не применяется	не применяется	94,80	не применяется	не применяется	не применяется	94,80	не применяется	не применяется	не применяется									
Ипатовский районный краеведческий музей	93,78	100,0	100,0	100	100,0	98,0	100	96,0	80,90	80	80	83,0	94,00	94,0	97,0	88,0	96,00	95,0	95,00	97,0	96,00	95,0	95,00	97,0	96,00	95,0	95,00	97,0	96,00	95,0	95,00	97,0									
Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова	91,26	100,0	100,0	100	100,0	98,5	100	97,0	71,30	60	80	71,0	91,40	91,0	96,0	83,0	95,10	95,0	93,00	96,0	95,10	95,0	93,00	96,0	95,10	95,0	93,00	96,0	95,10	95,0	93,00	96,0									
Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова	97,38	96,7	89,0	100	100,0	100,0	100	100,0	94,00	80	100	100,0	97,00	98,0	97,0	95,0	99,20	99,0	100,00	99,0	99,20	99,0	100,00	99,0	99,20	99,0	100,00	99,0	100,00	99,0	100,00	99,0									
Ставропольский зоозаповедник	86,80	100,0	100,0	100	100,0	99,0	100	98,0	36,50	40	20	55,0	100,00	100,0	100,0	100,0	98,50	95,0	100,00	100,0	98,50	95,0	100,00	100,0	98,50	95,0	100,00	100,0	98,50	95,0	100,00	100,0									
Ставропольский краевой театр кукол	100,00	100,0	100,0	100	100,0	100,0	не применяется	не применяется	100,00	100	100	100,0	100,00	не применяется	не применяется	не применяется	100,00	не применяется	не применяется	не применяется	100,00	не применяется	не применяется	не применяется	100,00	не применяется	не применяется	не применяется	100,00	не применяется	не применяется	не применяется									
Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве	98,12	100,0	100,0	100	100,0	100,0	100	100,0	97,60	100	100	92,0	95,20	92,0	99,0	94,0	97,80	98,0	97,0	98,0	97,80	98,0	97,0	98,0	97,80	98,0	97,0	98,0	97,80	98,0	97,0	98,0									
Ставропольский краевой Дом народного творчества	96,48	100,0	100,0	100	100,0	100,0	100	100,0	86,00	80	80	100,0	100,00	100,0	100,0	100,0	96,40	97,0	99,0	95,0	96,40	97,0	99,0	95,0	96,40	97,0	99,0	95,0	96,40	97,0	99,0	95,0									
Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И.Сладневой	93,14	100,0	100,0	100	100,0	98,0	100	96,0	81,80	80	80	86,0	92,60	91,0	98,0	85,0	93,30	91,0	95,0	94,0	93,30	91,0	95,0	94,0	93,30	91,0	95,0	94,0	93,30	91,0	95,0	94,0									
Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева	96,30	100,0	100,0	100	100,0	99,0	100	98,0	94,00	100	100	80,0	92,80	91,0	97,0	88,0	95,70	95,0	96,0	96,0	95,70	95,0	96,0	96,0	95,70	95,0	96,0	96,0	95,70	95,0	96,0	96,0									
Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского	96,76	98,8	96,0	100	100,0	99,0	100	98,0	99,70	100	100	99,0	90,60	87,0	97,0	85,0	95,70	94,0	95,0	97,0	95,70	94,0	95,0	97,0	95,70	94,0	95,0	97,0	95,70	94,0	95,0	97,0									
Андроповский районный краеведческий музей	89,46	93,0	90,0	100	90,0	98,0	100	96,0	66,40	80	40	88,0	93,60	95,0	95,0	88,0	96,30	95,0	99,0	96,0	96,30	95,0	99,0	96,0	96,30	95,0	99,0	96,0	96,30	95,0	99,0	96,0									
Ставропольский государственный театр оперетты	93,20	94,2	86,0	100	96,0	93,2	не применяется	не применяется	92,20	80	100	94,0	93,20	не применяется	не применяется	не применяется	93,20	не применяется	не применяется	не применяется	93,20	не применяется	не применяется	не применяется	93,20	не применяется	не применяется	не применяется	93,20	не применяется	не применяется	не применяется									
Пятигорский краеведческий музей	92,04	100,0	100,0	100	100,0	99,0	100	98,0	73,00	100	40	90,0	93,60	95,0	97,0	84,0	94,60	91,0	94,0	97,0	94,60	91,0	94,0	97,0	94,60	91,0	94,0	97,0	94,60	91,0	94,0	97,0									
СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	94,25	98,59	96,64	100,00	99,00	98,32	100,00	97,91	83,24	84,29	78,57	88,43	94,91	94,00	97,55	90,00	96,19	95,00	96,64	96,82	96,19	95,00	96,64	96,82	96,19	95,00	96,64	96,82	96,19	95,00	96,64	96,82									

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, отраслевые значения ниже 95 баллов сложились по следующим показателям критериев оценки качества условий оказания услуг организациями:

1. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 84,29 балла;

2. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 78,57 балла;

3. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов из числа лиц с ОВЗ – 88,43;

4. Показатель 4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении в организацию культуры – 94,00 балла;

5. Показатель 4.3. Удовлетворенность 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.)) – 90,00 балла;

4.2. Свод замечаний и рекомендаций экспертов и респондентов для учреждений культуры (с учетом обособленных структурных подразделений), в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году:

4.2.1. ГБУК СК «Андроповский районный краеведческий музей»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Не обеспечено размещение на стендах в организации культуры законодательно предусмотренного перечня информации в полном объеме. Информация на стендах размещена разрозненно, что не обеспечивает выполнение условия доступности информации в полном объеме	1. Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации. 2. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Не обеспечено размещение на сайте организации культуры законодательно предусмотренного перечня информации в полном объеме.	1. Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Не сформирован раздел «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации.
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
<p>Показатель 3.1.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)</p>	<p>Не обеспечено оборудование помещений организации с учетом доступности для инвалидов в полном объеме</p>	<p>1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)</p>
<p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p>	<p>В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)</p> <p>2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p> <p>Обеспечить возможность оказания помощи работниками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ.</p>
<p>Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)</p>		
	<p>Не обеспечено выполнение критерия в полном объеме</p>	<p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <p>1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.</p> <p>2. Проводить регулярный инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям</p>

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		услуг 3. Обеспечить бесперебойную обратную связь

4.2.2. ГБУК СК «Ставропольский государственный театр оперетты»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами	1. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		1. Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)	Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов в полном объеме	Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации культуры, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	В организации культуры не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства

4.2.3. ГБУК СК «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами	Систематизировать информацию на стенах в организации: организовать единый стенд в предусмотренном законодательно перечнем информации в фойе организации. Обеспечить наличие на стендах в организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Не обеспечено выполнение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

4.2.4. ГБУК СК «Ставропольский краевой Дом народного творчества»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	На сайте организации не обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг в полном объеме	Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)	Отсутствуют специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения	1. Оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; 2. Оборудовать выход со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них 3. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 4. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; 5. Обеспечить противоскользящее устройство

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		<p>ступеней</p> <p>б. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)
<p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p>	<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме</p>	<p>1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)</p> <p>2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p>

4.2.5. ГБУК СК «Ставропольский государственный историко- культурный и природно- ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Праве»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
<p>Показатель 1.2.</p> <p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</p>	<p>Не сформирован раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации.</p>

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Показатель 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"	Не обеспечено 100% выполнение показателя удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации на сайте организации	<u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> 1. Упорядочить на главной странице сайта разделы для удобства в пользовании посетителями. 2. Расположить на главной странице сайта раздел «Доступность услуг для инвалидов»: - указать в ней наличие в музее сменного кресла для инвалида-колясочника, - указать в ней возможную бесплатную или платную стоянку для автотранспорта инвалидов.
Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)		
	Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	<u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации. 2. Проводить регулярный инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг

4.2.6. ГБУК СК «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)	Помещения здания организации культуры и прилегающая территория не оборудованы в полном объеме с учетом доступности для лиц с ОВЗ	1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов	<u>Рекомендации респондентов:</u> Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
Критерий 5		
Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)		
	Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	<u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Рассмотреть возможность доступа посетителей в библиотеку с 9.00 2. Разнообразить периодическую литературу 3. Своевременно актуализировать сайт организации 4. Рассмотреть возможности установления кофейного автомата в фойе библиотеки

4.2.7. ГБУК СК «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом	Не обеспечено оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с	1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)	учетом типа здания организации культуры) в полном объеме	- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	В организации не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме	1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
Критерий 4		
Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)		
	Менее 90% респондентов ответили утвердительно на вопрос об использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	<u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации. 2. Проводить регулярный инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг 3. Обеспечить бесперебойную обратную связь.
Критерий 5		
Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)		
	Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и	<u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Рассмотреть возможности проведения большего количества тематических выставок и мероприятий

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
	знакомым, если бы была возможность выбора организации	

4.2.8. ГБУК СК «Пятигорский краеведческий музей»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства 4. Обеспечить возможность оказания помощи работками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ.
Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)		
	Менее 90% респондентов ответили утвердительно на вопрос об использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	<u>Рекомендации экспертов:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации. 2. Проводить регулярный инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		доброжелательности по отношению к получателям услуг 3. Обеспечить бесперебойную обратную связь.

4.2.9. ГБУК СК «Ипатовский районный краеведческий музей»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)	Помещения здания организации культуры и прилегающая территория не оборудованы в полном объеме с учетом доступности для лиц с ОВЗ	Рассмотреть возможность организации выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов рядом со зданием учреждения культуры
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме	1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов	<u>Рекомендации экспертов:</u> Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов за счет выполнения условий доступности, предусмотренных показателями 3.1.,3.2., в полном объеме
Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)		
	Респондентами отмечены случаи недоброжелательного общения с работниками организации, обеспечивающими первичный контакт и информирование получателей услуг	<u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры. Активизировать работу с получателями услуг об использовании сайта организации культуры для получения необходимой информации, а также дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры.

4.2.10. АУ СК «Ставропольский зооэкзотариум»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	На сайте организации не обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	1) Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации. 2) Обеспечить на сайте организации техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг		
Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания получателей услуг в зрительном зале учреждения культуры	1. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды в организации: установить кулеры с одноразовыми стаканами на этажах организации, разместить графины с водой и одноразовыми стаканами, утвердить график обновления воды в питьевых емкостях/резервуарах

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		<p>2. Улучшить санитарное состояние организации: систематически осуществлять уборку прилегающей территории, входных групп, фойе и санузлов организации. Обеспечивать регулярное проветривание санитарно-гигиенических помещений.</p> <p>3. Обеспечить возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</p>
<p>Показатель 2.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг</p>		<p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <p>1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.</p> <p>2. Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей на постоянной основе.</p> <p>3. Рассмотреть возможности устранения неприятных запахов в помещениях учреждения.</p>
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
<p>Показатель 3.1.</p> <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)</p>	<p>Помещения здания организации культуры и прилегающая территория не оборудованы в полном объеме с учетом доступности для лиц с ОВЗ</p>	<p>1. Оборудовать выход со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них</p> <p>2. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;</p> <p>3. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;</p> <p>4. Обеспечить возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств.</p>

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		<p>5. Обеспечить альтернативный способ преодоления перепада высот с помощью ступеней;</p> <p>6. Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени;</p> <p>7. Обеспечить противоскользящее устройство ступеней</p> <p>8. Обеспечить наличие и функционирование специализированных кнопок вызова персонала организации.</p> <p>9. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки - разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов - обеспечить свободное место стоянки для автотранспортных средств инвалидов на постоянной основе <p>10. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок.</p> <p>11. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
<p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p>	<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме</p>	<p>1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)</p> <p>2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p> <p>4. Обеспечить наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</p> <p>Обеспечить возможность оказания помощи работками организации инвалидам: провести соответствующий инструктаж, определить должностное лицо, ответственное за сопровождение лиц с ОВЗ.</p>
<p>Показатель 3.3.</p> <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов</p>	<p><u>Рекомендации экспертов:</u></p> <p>Рассмотреть возможности предоставления услуг лицам с ограниченными возможностями более доступными и комфортными</p>
<p>Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)</p>		
	<p>Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры</p>	<p><u>Рекомендации экспертов:</u></p> <p>1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.</p> <p>2. Проводить регулярный инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и</p>

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		доброжелательности по отношению к получателям услуг 3. Обеспечить бесперебойную обратную связь. Давать полную и исчерпывающую информацию об услугах учреждения
Критерий 5		
Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)		
	Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	<u>Рекомендации экспертов:</u> Улучшить санитарное состояние помещений и нахождение посетителей в учреждении более комфортными

4.2.11. ГБУК СК «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме	Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
Критерий 4		
Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)		
	Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры	<u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.
Критерий 5		
Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)		

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
	Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	<u>Рекомендации экспертов:</u> Рассмотреть возможность организации велопарковки для посетителей

4.2.12. ГБУК СК «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В. Маяковского»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры		
Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами		
на <u>информационных стендах</u> в помещении организации	Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами	Обеспечить наличие на сайте организации недостающей информации согласно отрицательным значениям в приложении к настоящему отчету.
на <u>официальном сайте организации</u> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	На сайте организации не обеспечено наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации.
Критерий 4		

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)		
	Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры	<u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.

4.2.13. ГБУК СК «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И. Слядневой»

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг		
Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий в здании учреждения культуры	<u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u> Рассмотреть возможность ремонта помещений библиотеки
Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов		
Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)	Помещения здания организации культуры и прилегающая территория не оборудованы в полном объеме с учетом доступности для лиц с ОВЗ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оборудовать вход ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; 2. Оборудовать выход со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них. 3. Оборудовать выход, со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них 4. Обеспечить возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
		<p>устройств</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. обеспечить альтернативный способ преодоления перепада высот с помощью ступеней 6. Обеспечить противоскользящее устройство ступеней 7. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: <p>- оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)</p>
<p>Показатель 3.2.</p> <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая</p>	<p>Не обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в полном объеме</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
<p>Критерий 4 Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)</p>		
	<p>Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры</p>	<p><u>Рекомендации экспертов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повысить качество обслуживания со стороны персонала <p>Регулярно проводить инструктаж работникам учреждения по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг</p>
<p>Критерий 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)</p>		
	<p>Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности</p>	<p><u>Рекомендации респондентов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличить книжный фонд современной литературы

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
	рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	2. Увеличить разнообразие периодической литературы

Раздел 5. Выводы и комментарии

к содержательному наполнению разделов и «полей» сайта bus.gov.ru при размещении информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Раздел сайта bus.gov.ru		Поле сайта bus.gov.ru	Комментарии
подпункт	наименование раздела сайта bus.gov.ru (подпункта Состав информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н)		
Подпункт 3	Сведения об организациях, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями (Информация об операторе)	Информация о государственном (муниципальном) контракте => Объем финансовых средств => Цена контракта	Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 136 580,00 (сто тридцать шесть тысяч пятьсот восемьдесят) рублей 00 копеек. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 136 580,00 (сто тридцать шесть тысяч пятьсот восемьдесят) рублей 00 копеек.

		<p>Информация об объекте закупки по контракту</p> <p>=> Цена за единицу</p> <p>=> Количество</p>	<p>Стоимость выполнения работ по сбору и обобщению информации в расчете на одну организацию: 9 755 (девять тысяч семьсот пятьдесят пять) рублей 71 копейка за одну организацию культуры</p> <p>Число организаций, в отношении которых оператором должен быть проведен сбор и обобщение информации в соответствии с государственным контрактом и техническим заданием: 14 учреждений культуры .</p>
Подпункт 7	<p>Сведения о результатах независимой оценки (Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями)</p>	<p>Основные результаты независимой оценки качества</p>	<p>Зафиксированы следующие основные результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - охват организаций НОК в отчетном году: сбор и обобщение информации проведены в отношении 14 учреждений культуры, что составляет не менее 33% от общего количества учреждений культуры; - общий уровень удовлетворенности условиями оказания составил 94,25 балла; - критерии независимой оценки качества, по которым в субъекте получены максимальные и минимальные значения баллов: - максимальное количество баллов получено по следующим критериям: <ul style="list-style-type: none"> Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 98,59 балла; Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,32 балла; Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 94,91 балла; Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 96,19 балла; - минимальное количество баллов получено по следующим критериям: <ul style="list-style-type: none"> Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» - 83,24 балла. <p>Организации, получившие наивысшие оценки в интервале 90-100 баллов:</p>

		<p>ГБУК СК «Светлоградский историко-краеведческий музей имени И.М. Солодилова» - 91,26 балла;</p> <p>ГБУК СК «Пятигорский краеведческий музей» - 92,04 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольский краевой Дом народного творчества» - 92,66 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольская краевая библиотека для молодежи имени В.И.Слядневой» - 93,14 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольский государственный театр оперетты» - 93,20 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ипатовский районный краеведческий музей» - 93,78 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольский Академический ордена «Знак Почета» театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» - 94,80 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольская краевая детская библиотека им. А.Е. Екимцева» - 96,30 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольский краевой Дом народного творчества» - 96,48 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольская краевая библиотека для слепых и слабовидящих имени В.Маяковского» - 96,76 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М.Ю.Лермонтова» - 97,38 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольский государственный историко-культурный и природно-ландшафтный музей-заповедник имени Г.Н. Прозрителева и Г.К. Пправе» - 98,12 балла;</p> <p>ГБУК СК «Ставропольский краевой театр кукол» - 100,00 балла;</p> <p>Государственные организации, получившие низшие оценки менее 40 баллов отсутствуют.</p>
--	--	--

Принимая во внимание типы учреждений культуры, наличие обособленных структурных подразделений, а также расположение учреждений культуры в зданиях, являющихся объектами культурного наследия, основываясь на Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681, сформированы следующие типовые отраслевые рекомендации для учреждений культуры:

1. Систематически обновлять и актуализировать информацию на информационных стендах в зданиях организаций культуры и их обособленных структурных подразделениях. Определить лиц, ответственных за соблюдением нормативно установленных требований информационной открытости на информационных стендах и сайтах организаций культуры.

2. Рассмотреть возможность оборудования зданий и прилегающей территории с учетом доступности услуг для лиц с ОВЗ в целях исполнения нормативных требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе с использованием форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства. Проводить периодически инструктажи ответственных за сопровождение лиц с ОВЗ.

3. Систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг по популяризации сайтов организаций культуры и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

4. Периодически проводить методическую работу с персоналом организаций о правилах деловой этики и вежливой коммуникации.

5. Рассмотреть возможность выполнения рекомендаций респондентов в части повышения комфортности условий предоставления услуг для достижения результата в 100 баллов по критериям 2 «Комфортность предоставления услуг» и 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

6. Обеспечить наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайтах организаций культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова