

**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 2022 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края

г. Ставрополь, 2022

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 2022 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края

с 01 января 2022 г. по 31 декабря 2022г.

(отчетный период)

|  |  |
| --- | --- |
| г. Ставрополь | 07 июля 2022 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** |
| --- | --- | --- |
|  | Дерксен Сергей Андреевич | Председатель Ставропольской организации Всероссийского общества слепых; |
|  | Леонович Светлана Петровна | Директор архитектурно-дизайнерского бюро «Архитектура. Дизайн. Реклама» (индивидуальный предприниматель) |
|  | Лычагин Владимир Маркович | Пенсионер |
|  | Протоирей отец Михаил (Моздор) | Заведующий заочным отделением Ставропольской православной духовной семинарии |
|  | Метёлкина Ольга Вячеславовна | Корреспондент муниципального унитарного предприятия г. Ставрополя Ставропольского края «Издательский дом «Вечерний Ставрополь» |
|  | 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 2022 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 2022 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 07 июня 2022г. № 731077 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 2022 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края, согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 118 290,00 (сто восемнадцать тысяч двести девяносто) рублей 00 копеек.

В соответствии с приказом министерства культуры Ставропольского края от 10 июня 2022 года №362 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 2022 году приведены в Таблице 2:

Таблица 2

| **№ п/п** | **Полное наименование организации культуры** | **Фактический адрес организации культуры** | **ФИО и номера мобильных телефонов сопровождающих лиц** | **Адрес официального сайта организации** | **Квота респондентов от организации культуры** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**14 июня 2022 г.**

| 1 | **ГБУК СК «Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история»** | Ставропольский край,  г. Ставрополь,  ул. Западный обход, д.58 В | Чернов Михаил Сергеевич - заместитель директора,  8-988-098-64-66 | <https://myhistorypark.ru/> | 600 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | **ГБУК СК «Ставропольский литературный центр»**  *(является объектом культурного наследия регионального значения "Доходный дом")* | Ставропольский край,  г. Ставрополь,  просп. К. Маркса, 78 | Образцова Валентина Георгиевна – директор,  8-919-747-26-70 | <http://litcenter26.ru/> | 389 |

| 3 | **ГБУК СК «Ставропольская государственная филармония**  *(является объектом культурного наследия регионального значения "Театр братьев Меснянкиных")* | Ставропольский край,  г. Ставрополь,  просп. К. Маркса, 61 | Конева Лариса Леонидовна – директор,  8-928-251-51-48 | <http://stavfilarmonia.ru/> | 600 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | **ГБУК СК «Ставропольский краевой музей изобразительных искусств»**  *(является объектом культурного наследия федерального значения: ул. Дзержинского, д.115-117; регионального значения: ул. Дзержинского, д.119,*  *просп. Карла Маркса, д.76)* | Ставропольский край,  г. Ставрополь,  ул. Дзержинского, 115-117 | Белая Зоя Александровна –директор  8-962-406-68-59 | [http://www.artmuseum26.ru](http://www.artmuseum26.ru/) | 600 |

**27 июня 2022 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | **ГБУК СК «Невинномысский историко-краеведческий музей»** | Ставропольский край,  г. Невинномысск,  ул. Гагарина, 43-Б | Григоренко Наталья Борисовна – директор,  8-928-829-94-99 | [www.museum.nevinsk.ru](http://www.museum.nevinsk.ru/) | 600 |
| 6 | **ГБУК СК «Александровский историко-краеведческий музей»** | Ставропольский край,  с. Александровское,  ул. К. Маркса, 41 | Новохацкая Надежда Васильевна – директор,  тел.8-962-432-36-18 | [www.aleks-muzey.ru](http://www.aleks-muzey.ru/) | 487 |

**28 июня 2022 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7 | **ГБУК СК «Музей истории Изобильненского района»** | Ставропольский край,  г. Изобильный,  ул. Ленина, 63 | Смирнова Ирина Владимировна – директор,  8-905-498-02-52 | <http://izobmuseum.ru/> | 600 |
| 8 | **ГБУК СК «Красногвардейский историко-краеведческий музей»** | Ставропольский край,  с. Красногвардейское,  ул. Ленина, 44 | Кузьминова Татьяна Геннадьевна – директор,  8-909-750-28-33 | <http://krgv-museum.ru/> | 600 |

**29 июня 2022 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9 | ГБУК СК «Георгиевский историко-краеведческий музей» | Ставропольский край,  г. Георгиевск,  ул. Лермонтова-Госпитальная/ д.78-103 | Ильичева Наталья Владимировна – директор,  8-928-230-09-92 | <http://geomuseum.ucoz.ru/> | 600 |
| 10 | ГБУК СК «Зеленокумский краеведческий музей»  ***(памятник истории и культуры регионального значения)*** | Ставропольский край,  г. Зеленокумск,  ул. Ленина, 72-А | Головатова Елена Витальевна – директор,  8-988-102-12-34 | <http://zkm.stv.muzkult.ru/> | 564 |

**30 июня 2022 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 11 | **ГБУК СК «Железноводский краеведческий музей»** | Ставропольский край,  г. Железноводск,  ул. Лермонтова, 3 | Легаев Олег Григорьевич – директор,  8-918-878-15-83 | <http://zhel-muzei.stv.muzkult.ru/> | 600 |
| 12 | **ГБУК СК «Государственный музей-заповедник М.Ю. Лермонтова»**  *(из 10 зданий, находящихся на территории музея, 7 являются объектами культурного наследия федерального значения)* | Ставропольский край,  г. Пятигорск,  ул. Лермонтова, 4 | Сафарова Ирина Вячеславовна – директор  8-938-307-75-20 | [http://домиклермонтова.рф/](http://xn--80adfeomhfekegby7a.xn--p1ai/) | 600 |

**01 июля 2022 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 13 | ГБУК СК «Ессентукский историко-краеведческий музей им. В.П. Шпаковского»  ***(является объектом культурного наследия регионального значения «Особняк до 1917 года»)*** | Ставропольский край,  г. Ессентуки,  ул. Кисловодская, 5 | Шумайлова Наталья Борисовна – директор,  8-918-789-0007 | <http://esmus.ru/> | 600 |
| 14 | **ГБУК СК «Литературно-музыкальный музей «Дача Шаляпина»**  *(является объектом культурного наследия федерального значения «Дача Шаляпина Фёдора Ивановича на которой отдыхал с 1897 по 1917 годы)* | Ставропольский край,  г. Кисловодск,  ул. Шаляпина, 1 | Маркина Алла Юрьевна – заместитель директора по науке,  8-87937-6-75-33,  8-928-293-52-37 | <http://dacha-shalyapina.ru/> | 600 |
| 15 | **ГБУК СК «Мемориальный музей-усадьба художника Н.А. Ярошенко»**  *(является объектом культурного наследия федерального значения «Дом Ярошенко Николая Александровича»)* | Ставропольский край,  г. Кисловодск,  ул. Ярошенко, 1 | Шумайлова Наталья Борисовна – директор,  8-918-789-00-07 | <http://museumyaroshenko.ru/> | 600 |
| 16 | **ГБУК СК «Кисловодский историко-краеведческий музей «Крепость»**  *(является объектом культурного наследия федерального значения «Остатки русской крепости»)* | Ставропольский край,  г. Кисловодск,  просп. Мира, 11 | Лузин Сергей Степанович – директор,  8-905-444-12-57 | <http://museum-krepost.ru/> | 600 |

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 07.06.2022 года по 07.07.2022 года и включала 3 этапа:

1. дистанционный этап сбора информации, период проведения: с 07.06.2022 года по 03.07.2022 года;
2. очный этап сбора информации, период проведения: 14.06.2022 года по 03.07.2021 года (включительно);
3. аналитический этап, период проведения с 04.07.2021 года по 01.07.2022 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 9 240 респондентов в возрасте от 14 до 76 лет, в том числе мужчины – 1 941 человек, женщины – 7 299 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история» | 94 | 102 | 219 | 185 | 600 |
| Музей истории Изобильненского района | 113 | 102 | 189 | 196 | 600 |
| Красногвардейский историко-краеведческий музей | 163 | 178 | 125 | 134 | 600 |
| Невинномысский историко-краеведческий музей | 224 | 181 | 106 | 89 | 600 |
| Александровский историко-краеведческий музей | 88 | 126 | 149 | 124 | 487 |
| Железноводский краеведческий музей | 127 | 107 | 187 | 179 | 600 |
| Георгиевский историко-краеведческий музей | 149 | 134 | 128 | 189 | 600 |
| Ставропольская государственная филармония | 94 | 106 | 184 | 216 | 600 |
| Ставропольский краевой музей изобразительных искусств | 142 | 151 | 116 | 191 | 600 |
| Ставропольский литературный центр | 75 | 93 | 112 | 109 | 389 |
| Мемориальный музей-усадьба художника Н.А. Ярошенко | 97 | 138 | 169 | 196 | 600 |
| Литературно-музыкальный музей «Дача Шаляпина» | 102 | 154 | 189 | 155 | 600 |
| Зеленокумский краеведческий музей | 73 | 129 | 202 | 160 | 564 |
| Кисловодский историко-краеведческий музей "Крепость" | 86 | 143 | 216 | 155 | 600 |
| Государственный музей-заповедник М.Ю. Лермонтова | 117 | 161 | 154 | 168 | 600 |
| Ессентукский историко-краеведческий музей им. В.П. Шпаковского | 95 | 137 | 142 | 226 | 600 |
| ИТОГО | 1839 | 2142 | 2587 | 2672 | 9240 |

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 критериев и показателей | | | | | **СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ** |
|  |  | **ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | **92,54** |
|  |  |  | Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» | **94,86** |
|  | 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 | | **90,31** |
|  | 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) | **7,81** |
|  | 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) | **0,94** |
|  | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | **0,69** |
|  | 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 | **0,88** |
|  | 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 | **0,94** |
|  | информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | **0,38** |
|  | 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) | **11,25** |
|  | 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 | **0,94** |
|  | 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) | **0,94** |
|  | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **0,94** |
|  | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **0,88** |
|  | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | **0,94** |
|  | информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) | **0,63** |
|  |  | 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) | **99,38** |
|  |  | 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.) | **28,13** |
|  |  | обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (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) | **94,88** |
|  |  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно) | **8956,0** |
|  |  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет",(численность опрошенных, ответивших положительно) | **8550,0** |
|  |  | Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел. | **9240,0** |
|  |  | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» | **97,55** |
|  | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов) | **98,67** |
|  | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | **18,75** |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации культуры | **18,75** |
|  | доступность питьевой воды | **18,75** |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | **17,50** |
|  | санитарное состояние помещений организации культуры | **18,75** |
|  | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | **97,00** |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | **8367,0** |
|  | Численность опрошенных получателей услуг | **8640,0** |
|  | Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» | **80,8** |
|  | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов) | **83,8** |
| Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н | |  |
|  | оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами | **16,7** |
| наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | **16,7** |
| наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | **20,0** |
| наличие сменных кресел-колясок | **17,5** |
| наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | **8,8** |
| Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834 | |  |
| 3.1.1. Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0) | Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов) | **20,0** |
| 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 |  |
| оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них |  |
| использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; -прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; |  |
| обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств |  |
| 3.1.2. Наличие 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 | **20,0** |
| 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 |  |
| 3.1.3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов) | **20,0** |
| 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 |  |
| устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования |  |
| обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней |  |
|  | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов) | **71,3** |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | **8,8** |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | **8,8** |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | **13,8** |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | **20,0** |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | **20,0** |
|  | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов | **90,7** |
|  | Число опрошенных | **329,0** |
|  | Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | **304,0** |
|  | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» | **94,9** |
|  | 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 | **94,3** |
|  | Число опрошенных | **8640,0** |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | **8149,0** |
|  | 4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию , максимально - 100 баллов | **97,9** |
|  | Число опрошенных | **8640,0** |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг | **8454,0** |
|  | 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 | **90,4** |
|  | Число опрошенных | **8640,0** |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | **7799,0** |
|  | Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | **94,6** |
|  | 5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов | **92,0** |
|  | Число опрошенных | **8640,0** |
|  | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | **7936,0** |
|  | 5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов | **98,2** |
|  | Число опрошенных | **8640,0** |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | **8486,0** |
|  | 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов | **94,9** |
|  | Число опрошенных | **8640,0** |
|  | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг | **8190,0** |

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**

Таблица 4

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 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – 90,31 балла;
2. Показатель 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» - 94,88 балла;
3. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 83,80 балла;
4. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 71,30 балла;
5. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов из числа лиц с ОВЗ – 90,70;
6. 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.)) – 90,4 балла;
7. Показатель 5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 92,00 балла;
8. Показатель 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации – 94,90 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 2022 году:**

**4.2.1. ГБУК СК «Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история»**

| 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 информационных стендах в помещении организации | На сайте организации культуры не достаточно информативно для лиц с ОВЗ размещена информация о доступной среде | Рекомендации экспертов и респондентов:  В раздел «Доступность услуг для инвалидов» на сайте добавить:  - информацию о наличии для инвалидов-колясочников сменного кресла;  - информацию о расположении имеющейся стоянки автотранспорта для инвалидов. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг |  | Рекомендации респондентов:  1. В большом фойе музея добавить места для пожилых посетителей и родителей с детьми |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |

**4.2.2. ГБУК СК «Ставропольский литературный центр»** *(является объектом культурного наследия регионального значения "Доходный дом")*

| 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 информационных стендах в помещении организации | Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами | 1. 1. Систематизировать информацию на стенах в организации культуры: организовать единый стенд с предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации. 2. 2. Обеспечить наличие на стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Обеспечить наличие на сайте организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации. |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Добавить на сайте в раздел «Доступность услуг для инвалидов»:  - информацию о наличии для инвалидов-колясочников сменного кресла;  - информацию о расположении имеющейся ближней бесплатной или платной стоянки для автотранспорта инвалидов. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не в полной мере обеспечено условие о доступности питьевой воды для получателей услуг в организации | Рекомендации экспертов и респондентов:  Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей на постоянной основе. Разместить кулер или графины с водой, с одноразовыми стаканами в фойе/холле/зале |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
| 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 | 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок. 2. 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);   1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; 3. Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени; 4. Обеспечить противоскользящее устройство ступеней |
| 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 | 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не все получатели услуг, имеющие установленную группу инвалидности, удовлетворены условиями доступности услуг для лиц с ОВЗ | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  2. Обеспечить работоспособность альтернативной версии сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению |

**4.2.3. ГБУК СК «Ставропольская государственная филармония»** *(является объектом культурного наследия регионального значения "Театр братьев Меснянкиных")*

| 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 информационных стендах в помещении организации | Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами | 1. 1. Систематизировать информацию на стенах в организации культуры: организовать единый стенд в предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации. 2. 2. Обеспечить наличие на стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| 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 | Рекомендации экспертов:  1. на главной странице сайта организации разместить:  - информацию о «Пушкинской карте»;  - удобную для пользователей ссылку в социальные сети;  2. Добавить на сайте в раздел «Доступность услуг для инвалидов»:  - информацию о наличии для инвалидов-колясочников сменного кресла;  - информацию о расположении имеющейся ближней бесплатной или платной стоянки для автотранспорта инвалидов. |
| 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 помещений с учетом доступности для инвалидов в полном объеме | 1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов и респондентов:  Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов за счет выполнения условий доступности, предусмотренных показателями 3.1. в полном объеме |

**4.2.4. ГБУК СК «Ставропольский краевой музей изобразительных искусств» *(является объектом культурного наследия федерального значения: ул. Дзержинского, д.115-117; регионального значения: ул. Дзержинского, д.119, просп. Карла Маркса, д.76)***

| 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 информационных стендах 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 стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. В раздел «Доступность услуг для инвалидов» на сайте добавить:  - информацию о возможности посещения музея разными группами инвалидов;  - информацию о наличии для инвалидов-колясочников сменного кресла;  - информацию о расположении имеющейся ближней бесплатной или платной стоянки для автотранспорта инвалидов. |
| 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. 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) |
| 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 | 1. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Таблички со шрифтом Брайля разместить в соответствии с установленными государственными стандартами |

**4.2.5. ГБУК СК «Невинномысский историко-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 информационных стендах в помещении организации | Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами | 1. Систематизировать информацию на стенах в организации культуры: организовать единый стенд в предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации. 2. Обеспечить наличие на стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Обеспечить наличие на сайте организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации. |
| 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. |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  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 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий в здании учреждения культуры | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Выполнить ремонт санузла и сантехнического оборудования.  2. Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей на постоянной основе. Разместить кулер или графины с водой, с одноразовыми стаканами в фойе/холле/зале |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
| 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 | 1. 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)   1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов |
| 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 | 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов и респондентов:  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 |
|  |  | Рекомендации респондентов: отсутствуют |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей условиями оказания услуг. |

**4.2.6. ГБУК СК «Александровский историко-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 информационных стендах в помещении организации | Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами |  |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Систематизировать и структурировать информацию на сайте организации культуры в соответствии с Приказом Минкультуры России 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"  2. Обеспечить наличие на сайте организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации |
| Показатель 1.2.  Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации или дистанционными способами взаимодействия с получателями услуг | 1. Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации.  2. Обеспечить наличие и работоспособность формы для подачи электронных обращений/жалобы/предложений на сайте организации посредством организации доставки сообщений на специально предусмотренную электронную почту организации. |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Добавить на сайте в раздел «Доступность услуг для инвалидов»:  - информацию о наличии для инвалидов-колясочников сменного кресла;  - информацию о расположении имеющейся ближней бесплатной или платной стоянки для автотранспорта инвалидов. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий и получателей услуг в здании учреждения культуры | 1. Рассмотреть возможность оборудования санитарно-гигиенического помещения внутри организации культуры;  2. Улучшить санитарное состояние организации культуры: провести ремонт и систематически осуществлять уборку санузлов организации культуры. |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:   1. Привести в соответствие, со средне краевыми показателями, график работы музея; 2. Провести капитальный ремонт уличного туалета для пожилых посетителей и инвалидов. 3. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг. |
| 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 | 1. Обеспечить наличие и функционирование специализированных кнопок вызова персонала организации культуры. 2. Обеспечить информацию ближней бесплатной или платной стоянки для автотранспортных средств инвалидов: 3. 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);   1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации респондентов: Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
| 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 | Рекомендации экспертов:  1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры.  2. Активизировать работу с получателями услуг об использовании дистанционных форм и способов взаимодействия, размещенных на сайте организации культуры. |
| Критерий 5  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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей условиями оказания услуг. |

**4.2.7. ГБУК СК «Музей истории Изобильненского района»**

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:   1. Систематизировать информацию на стенах в организации культуры: организовать единый стенд в предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации; 2. На главной странице сайта организации разместить подробную информацию о «Пушкинской карте»; 3. На сайте организации расширить информацию о «Доступности услуг для инвалидов»:   - указать в информации наличие в музее сменного кресла для инвалида- колясочника;  - указать в ней возможную бесплатную или платную стоянку для автотранспорта для инвалидов. |
| Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов | | |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации респондентов:  1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов отсутствуют |
| 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 | Рекомендации экспертов:  Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры:  - разработать скрипты, речевые модули для сотрудников организации культуры в части предоставления исчерпывающей информации на часто задаваемые вопросы получателей услуг;  - провести с сотрудниками организации культуры методические мероприятия по этике и бесконфликтному общению;  - организовать мероприятия для получателей услуг по популяризации сайта организации культуры и дистанционным формам взаимодействия с получателями услуг;  - утвердить алгоритм отработки обращений получателей услуг, поступивших в организацию культуры посредством дистанционных форм взаимодействия. |
| 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 | Рекомендации респондентов:  1. Организовать выставки местных художников и ремесленников, проводить ярмарки народного творчества.  2. Организовывать больше квестов для школьников по истории района, литературе, географии. |

**4.2.8.** **ГБУК СК «Красногвардейский историко-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 информационных стендах 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 стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры. |
| на официальном сайте организации 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 культуры отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации |
| 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 | Рекомендации респондентов:  1. Привести в соответствие со средне краевыми ценами, стоимость музейного посещения посетителями;  2. На главной странице сайта разместить информацию о «Пушкинской карте»;  3. В рубрике «Инклюзивный музей» указать информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида-колясочника:  - указать в ней возможную бесплатную или платную стоянку для автотранспорта инвалидов.  4. Организовывать больше привозных выставок, в том числе в воскресные дни. |
| 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 | 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на входе в музей. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов: 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 |

**4.2.9. ГБУК СК «Георгиевский историко-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 информационных стендах 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 культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Обеспечить наличие на сайте организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по 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 культуры отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» | Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации культуры |
| 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" | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации | Рекомендации экспертов и респондентов:   * + - 1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.       2. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры.       3. В рубрику «Доступность услуг для инвалидов» добавить информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида- колясочника. |
| 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 | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором). |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.  2. Выполнить ремонт в санузле, убрать из зоны доступа посетителей моющие/чистящие средства и инвентарь в хоз. комнаты. |
| 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 | 1. 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).   1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; |
| Показатель 3.2.  Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов: 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  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. ГБУК СК «Зеленокумский краеведческий музей» *(памятник истории и культуры регионального значения)***

| 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 информационных стендах в помещении организации | Открытость и доступность информации об организации культуры обеспечена не в полном соответствии с требованиями, установленными действующими нормативно-правовыми актами | 1. Систематизировать информацию на стенах в организации культуры: организовать единый стенд в предусмотренным законодательно перечнем информации в фойе организации. 2. Обеспечить наличие на стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| 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 | Рекомендации респондентов:  1. Разместить информацию о «Пушкинской карте» на главной странице сайта.  2. Указать на сайте, в рубрике «Доступная среда» информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида-колясочника.  3. Указать на сайте возможную бесплатную или платную стоянку автотранспорта для инвалидов. |
| 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 | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором). |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Выполнить ремонт в санузле, убрать из зоны доступа посетителей моющие/чистящие средства и инвентарь в хоз. комнаты.  2. Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей на постоянной основе. Разместить кулер или графины с водой, со стаканами в фойе/холле/зале |
| 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 | 1. Обеспечить наличие с 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) |
| 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 | 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на входе в музей. 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов: 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) | | |
|  | Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры | Рекомендации экспертов: Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры. |
| 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 | Рекомендации экспертов:  Систематически проводить опрос получателей услуг по выяснению причин неготовности рекомендовать организацию для получения услуг, осуществлять сбор и анализ рекомендаций получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг |

**4.2.11. ГБУК СК «Железноводский 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 информационных стендах 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 культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Обеспечить наличие на сайте организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры. |
| Показатель 1.2.  Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Менее 90% получателей услуг ответили утвердительно на вопрос о том, пользовались ли они сайтом организации культуры для получения информации или дистанционными способами взаимодействия с получателями услуг | Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации культуры.  Систематически актуализировать и обновлять раздел "Часто задаваемые вопросы». |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:   * + - 1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.       2. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры.       3. Проводить с получателями услуг мероприятия по популяризации сайта организации культуры и дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.       4. Расположить на главной странице сайта рубрику «Доступность услуг для инвалидов»:   - указать в ней наличие в музее сменного кресла для инвалида- колясочника;  - указать в ней возможную ближнюю бесплатную или платную для них стоянку автотранспорта инвалидов.  5. Расположить на сайте рубрику «СМИ о музее». |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий в здании учреждения культуры | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором). |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 1. В навигации внутри музея указать расположение туалета для посетителей.  2. Обеспечить доступность питьевой воды для посетителей на постоянной основе. Разместить кулер или графины с водой, со стаканами в фойе/холле/зале. |
| 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 | 1. Обеспечить оборудование входных групп пандусами/мобильными пандусами, противоскользящим покрытием. 2. Обеспечить наличие с 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). |
| 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 | 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на входе в музей. |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов:  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 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 | Рекомендации экспертов:  Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей условиями оказания услуг. |

**4.2.12. ГБУК СК «Государственный музей-заповедник М.Ю. Лермонтова» *(из 10 зданий, находящихся на территории музея, 7 являются объектами культурного наследия федерального значения)***

| 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 информационных стендах 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 стендах в организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |  |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Активировать на сайте организации рубрики «Сотрудники», «Анкета»;  2. расположить на главной странице сайта организации информацию о «Пушкинской карте»;  3. Разместить на сайте организации рубрику «Доступность услуг для инвалидов»:  - в данной рубрике указать информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида- колясочника;  -указать в ней возможную бесплатную или платную стоянку для автотранспорта инвалидов |
| 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 | 1. Оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации культуры, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей); 2. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 3. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; 4. Обеспечить возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств;   Обеспечить отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени. |
| 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 | 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на входе в музей. |

**4.2.13. ГБУК СК «Ессентукский историко-краеведческий музей им. В.П. Шпаковского» *(является объектом культурного наследия регионального значения «Особняк до 1917 года»)***

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 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 | Рекомендации респондентов:  В рубрике «Для людей с ограниченными возможностями» указать информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида- колясочника. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий в здании учреждения культуры | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором). |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации экспертов: Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Произвести капитальные ремонт уличного лестничного марша, между этажами учреждения культуры.  2. Улучшить санитарное состояние санузла, убрать из зоны доступа посетителей моющие/чистящие средства и инвентарь в хоз. комнаты. |
| 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 | 1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; 3. Обеспечить наличие с 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). |
| Показатель 3.2.  Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая | Отсутствуют | Рекомендации отсутствуют |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации экспертов и респондентов:  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) | | |
|  | Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры | Рекомендации экспертов: Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры:  - разработать скрипты, речевые модули для сотрудников организации культуры в части предоставления исчерпывающей информации на часто задаваемые вопросы получателей услуг;  - провести с сотрудниками организации культуры методические мероприятия по этике и бесконфликтному общению,  - организовать мероприятия для получателей услуг по популяризации сайта организации культуры и дистанционным формам взаимодействия с получателями услуг,  - утвердить алгоритм отработки обращений получателей услуг, поступивших в организацию культуры посредством дистанционных форм взаимодействия |

**4.2.14. ГБУК СК «Литературно-музыкальный музей «Дача Шаляпина» *(является объектом культурного наследия федерального значения «Дача Шаляпина Фёдора Ивановича на которой отдыхал с 1897 по 1917 годы)***

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 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 | Рекомендации экспертов:  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.  Указывать информацию о проводимых мероприятиях с участием посетителей-инвалидов. |
| 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 не оборудованы в полном объеме с учетом доступности для лиц с ОВЗ | 1. Обеспечить наличие с 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) |

**4.2.15. ГБУК СК «Мемориальный музей-усадьба художника Н.А. Ярошенко» *(является объектом культурного наследия федерального значения «Дом Ярошенко Николая Александровича»)***

| Наименование критерия/показателя | Недостатки | Рекомендации |
| --- | --- | --- |
| Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры.  2. Разместить на главной странице сайта информацию:  - «Доступность услуг для инвалидов»,  - указать информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида-колясочника,  - указать возможную бесплатную или платную стоянку автотранспорта для инвалидов. |

**4.2.16.** **ГБУК СК «Кисловодский историко-краеведческий музей «Крепость» *(является объектом культурного наследия федерального значения «Остатки русской крепости»)***

| 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 информационных стендах 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 культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры. |
| на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1. Обеспечить наличие на сайте организации культуры недостающей информации согласно нулевым значениям в приложении к аналитическому отчету по организации культуры. |
| Показатель 1.2.  Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Не актуализирована информация в разделе «Часто задаваемые вопросы» | Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации культуры. |
| 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 | Рекомендации экспертов и респондентов:   * + - 1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.       2. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры.       3. Проводить с получателями услуг мероприятия по популяризации сайта организации культуры и дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.       4. На главной странице сайта разместить подробную информацию о «Пушкинской карте»       5. Разместить на главной странице сайта информацию «Доступность услуг для инвалидов»:   - указать в ней информацию о наличии в музее сменного кресла для инвалида-колясочника;  - указать в ней возможную бесплатную или платную стоянку автотранспорта для инвалидов.  6. Регулярное и оперативное обновление информации на сайте и доведение до всех сотрудников новой информации.  7. Улучшение информационного обмена между сотрудниками о запланированных визитах экскурсионных групп, в том числе иногородних, условиях стоимости оплаты для таких групп. |
| Критерий 2 Комфортность условий предоставления услуг | | |
| Показатель 2.1.  Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | Не обеспечено 100% выполнение условий комфортности пребывания участников мероприятий и получателей услуг в здании учреждения культуры | Довести долю получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг до 100% (с учетом предложений и замечаний получателей услуг, предоставляемых оператором) |
| Показатель 2.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | Рекомендации респондентов:  Выполнить ремонт санузла и сантехнического оборудования |
| 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 | 1. Обеспечить использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; 2. Обеспечить прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; |
| 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 возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства |
| Показатель 3.3.  Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Не обеспечено 100% выполнение условий доступности услуг для инвалидов | Рекомендации респондентов: отсутствуют |
| 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  Не обеспечено 100% выполнение показателей по удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры | Рекомендации экспертов: Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры:  - разработать скрипты, речевые модули для сотрудников организации культуры в части предоставления исчерпывающей информации на часто задаваемые вопросы получателей услуг;  - провести с сотрудниками организации культуры методические мероприятия по этике и бесконфликтному общению;  - организовать мероприятия для получателей услуг по популяризации сайта организации культуры и дистанционным формам взаимодействия с получателями услуг;  - утвердить алгоритм отработки обращений получателей услуг, поступивших в организацию культуры посредством дистанционных форм взаимодействия. |

**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 Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н** | **наименование раздела сайта bus.gov.ru** (подпункта Состава 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 118 290,00 (сто восемнадцать тысяч двести девяносто) рублей 00 копеек.  Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 118 290,00 (сто восемнадцать тысяч двести девяносто) рублей 00 копеек. |
| Информация об объекте закупки по контракту  => Цена за единицу  => Количество | Стоимость выполнения работ по сбору и обобщению информации в расчете на одну организацию: 7 393 (семь тысяч триста девяносто три) рубля 13 копеек за одну организацию культуры  Число организаций, в отношении которых оператором должен быть проведен сбор и обобщение информации в соответствии с государственным контрактом и техническим заданием: 16 учреждений культуры . |
| Подпункт 7 | **Сведения о результатах независимой оценки** (Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями) | Основные результаты независимой оценки качества | Зафиксированы следующие основные результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг:  - охват организаций НОК в отчетном году: сбор и обобщение информации проведены в отношении 16 учреждений культуры, что составляет не менее 33% от общего количества учреждений культуры;  - общий уровень удовлетворенности условиями оказания составил 92,54 балла;  - критерии независимой оценки качества, по которым в субъекте получены максимальные и минимальные значения баллов:  - максимальное количество баллов получено по следующим критериям:  Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 94,86 балла;  Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,55 балла;  Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 94,90 балла;  Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 94,60 балла;  - минимальное количество баллов получено по следующим критериям:  Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» - 80,80 балла.  Организации, получившие наивысшие оценки в интервале 90-100 баллов:  ГБУК СК «Музейно-выставочный комплекс «Моя страна. Моя история» – 98,52 балла;  ГБУК СК «Литературно-музыкальный музей «Дача Шаляпина» – 98,06 балла;  ГБУК СК «Мемориальный музей-усадьба художника Н.А. Ярошенко» – 97,74 балла;  ГБУК СК «Государственный музей-заповедник М.Ю. Лермонтова» – 96,56 балла;  ГБУК СК «Ставропольский краевой музей изобразительных искусств» – 94,12 балла;  ГБУК СК «Ессентукский историко-краеведческий музей им. В.П. Шпаковского» – 93,84 балла;  ГБУК СК «Музей истории Изобильненского района» – 91,18 балла;  ГБУК СК «Красногвардейский историко-краеведческий музей» – 92,42 балла;  ГБУК СК «Кисловодский историко-краеведческий музей «Крепость» – 91,64 балла;  ГБУК СК «Железноводский краеведческий музей» – 91,62 балла;  ГБУК СК «Ставропольский литературный центр» – 91,46 балла;  ГБУК СК «Невинномысский историко-краеведческий музей» – 91,40 балла;  ГБУК СК «Ставропольская государственная филармония» – 93,30 балла.  Государственные организации, получившие низшие оценки менее 40 баллов отсутствуют. |
|  |

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 сайте организаций культуры и их обособленных структурных подразделений.

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. Обеспечить наличие одноразовых стаканов, разместить графики обновления воды в емкостях/замены бутилированной воды в кулерах в зданиях организаций культуры и обособленных структурных подразделениях.

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

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

7. 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».

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

9. Рассмотреть возможность ремонта санитарно-гигиенических помещений: замены напольных покрытий, облицовки стен, обновления раковин. В санузлах убрать из зоны доступа посетителей моющие/чистящие средства и инвентарь в хозяйственные комнаты.

10. Рассмотреть возможность ремонта входных групп, пандусов в здания организаций культуры, закрепления противоскользящих покрытий.

**Директор СКЦПОА Е.С. Квасова**