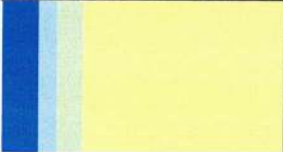


Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	94,68
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	96,2
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	90,0
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	8
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
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
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
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
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
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
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
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
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
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
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
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
 информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	0

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие телефона	30
электронной почты	30
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30
Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30
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)	98,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	270
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	267
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	274

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	94,7
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально 100 баллов)	не применяется
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	не применяется
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	не применяется
доступность питьевой воды	не применяется
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	не применяется
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	не применяется
санитарное состояние помещений организации культуры	не применяется
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	не применяется
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	не применяется
Численность опрошенных получателей услуг	не применяется

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система	
Категория организации культуры	Объект культурного наследия	
Квота респондентов	200	
Дата визита в организацию	16.09.2020	
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/	
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020	
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	93,1	
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 бал., макс. - 100 баллов)	80	
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н		
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	объект культурного наследия	
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	объект культурного наследия	
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	объект культурного наследия	
наличие сменных кресел-колясок	объект культурного наследия	
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	объект культурного наследия	
Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834		
зачины размещения специальных мест для транспорта инвалидов - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 40 баллов)	40
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание	1
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака	1
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами	1
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	1
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхно-стью, в том числе таких как гравий	1
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	1

Наименование государственного учреждения		Ставропольская централизованная библиотечная система		
Категория организации культуры		Объект культурного наследия		
Квота респондентов		200		
Дата визита в организацию		16.09.2020		
адрес сайта организации в сети "Интернет"		https://www.stav-cbs.ru/		
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"		16.09.2020		
3.1. При организации путей движения на объекте культурного наследия (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	3.1.1. при организации (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи	0	
		оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа	1	
	3.1.2. При планировании и организации пешеходных путей движения (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия		0
		оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу		0
		использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга		0
		обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней		0
		использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения		0
	3.1.3. При оборудовании входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)		20
		оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках		1
		расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода		1
		наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей		1
		устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования		1
	3.1.4. При организации путей движения на объекте культурного наследия (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.4. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)		20
		использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки		1
		прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов		1
		обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней		1

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20
наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	97,0
Число опрошенных	59
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	57
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	94,70
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	не применяется
Число опрошенных	не применяется
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	не применяется

Наименование государственного учреждения	Ставропольская централизованная библиотечная система
Категория организации культуры	Объект культурного наследия
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.09.2020
адрес сайта организации в сети "Интернет"	https://www.stav-cbs.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	16.09.2020
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию , максимально - 100 баллов	не применяется
Число опрошенных	не применяется
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	не применяется
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	не применяется
Число опрошенных	не применяется
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	не применяется
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,70
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	не применяется
Число опрошенных	не применяется
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	не применяется
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	не применяется
Число опрошенных	не применяется
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	не применяется
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	не применяется
Число опрошенных	не применяется
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	не применяется



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ставропольская
централизованная библиотечная система» в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, в отношении которых проводится независимая
оценка

г. Ставрополь, 2020

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ставропольская
централизованная библиотечная система» в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, в отношении которых проводится независимая
оценка

г. Ставрополь

20 октября 2020г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ставропольская централизованная библиотечная система» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению комитета культуры и молодежной политики администрации города Ставрополя в лице руководителя комитета Головина Николая Петровича, действующего на основании Положения, во исполнение муниципального контракта № 2020.560873 от 22 июля 2020 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Ставрополя, в отношении которых проводится независимая оценка в 2020 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной руководителем комитета культуры и молодежной политики администрации города Ставрополя Головиным Николаем Петровичем согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

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).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ставропольская централизованная библиотечная система»
- **Юридический адрес организации:** 355035, Ставропольский край, город Ставрополь, просп. Октябрьской Революции, 7/2
- **Адрес электронной почты:** boldavkina@mail.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** Stav-cbs.ru
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 23.07.2020 по 15.10.2020 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 16.09.2020 года
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 16.09.2020 года
- **Численность респондентов в организации культуры:** 200

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ставропольская централизованная библиотечная система» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Разместить на стенде в помещении организации и на официальном сайте информацию о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков).
2. Обеспечить для планирования и организации пешеходных путей движения наличие:
 - ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;
 - пешеходных дорожек из материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;
 - альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;
 - предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения.
3. Обеспечить возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ставропольская централизованная библиотечная система» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Установить кондиционеры в помещении библиотеки.
2. Обеспечить наличие парковки для машин.

3. Благоустроить прилегающую территорию.
4. Оборудовать зону отдыха для пожилых читателей.
5. Отремонтировать фасад здания и провести косметический ремонт помещений.
6. Обновить библиотечный фонд.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей муниципального бюджетного учреждения культуры «Ставропольская централизованная библиотечная система», составило **94,68 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в приложении № 1.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в комитет культуры и молодежной политики администрации города Ставрополя для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова