



## **СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

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

## Сводный аналитический отчет

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

с 01 января 2023 г.

по 31 декабря 2023г.

(отчетный период)

г. Ставрополь

10 июня 2023 г.

### Раздел 1. Нормативно-правовая база

Нормативные правовые акты Российской Федерации и рекомендации федеральных органов исполнительной власти, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

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

2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

3. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

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

5. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности

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

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

7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов российской федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

8. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

### **2.1. Функции и права Общественного совета**

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

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

**пономочия** Общественного совета:

- Определение перечней организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества;
- Участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и проектов государственных контрактов, заключаемых министерством с организацией, которая осуществляет

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

### **Раздел 3. Организация – оператор**

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

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации, на основании Заключения Правительства Ставропольского края от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве

условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ставропольскому краю от 06.10.2021 № 26/03-8456 Центр внесен в федеральный реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452.

АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края осуществлял по поручению министерства культуры Ставропольского края, в лице министра культуры Ставропольского края Лихачевой Татьяны Ивановны, действующего на основании Положения о министерстве культуры Ставропольского края от 16.08.2012 г. № 296 – во исполнение Государственного контракта от 10.05.2023г. № 6037119 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории Ставропольского края в 2023 году для обеспечения государственных нужд Ставропольского края, согласно показателям, утвержденным техническим заданием.

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

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

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

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

Наименование критерия/показателя	Недостатки	Рекомендации
Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)		
	<p>Не обеспечено 100% выполнение показателя по готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации</p>	<p><u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Рассмотреть возможности проведения большего количества тематических выставок и мероприятий</p>