



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры
«Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени
А.П. Чехова» в соответствии с показателями, характеризующими общие
критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
в отношении которых проводится независимая оценка

г. Краснодар, 2021

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
государственным бюджетным учреждением культуры
«Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени
А.П. Чехова» в соответствии с показателями, характеризующими общие
критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры,
в отношении которых проводится независимая оценка

г. Краснодар

30 августа 2021г.

АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2021 году осуществлял во исполнение государственного контракта № 24/06 от 11 июня 2021 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2021 году.

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:** государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
 - **Юридический адрес организации:** 350020, г. Краснодар, ул. им. Гаврилова П. М., 87
 - **Адрес электронной почты:** bibcheh@mail.ru
 - **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://kkbs-kuban.narod.ru/>
 - **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 01.07.2021 по 16.07.2021 гг.
 - **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 14.07.2021 г.
 - **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 16.07.2021 г.
 - **Численность респондентов в организации культуры:** 200

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Краснодарский край г. Краснодар	государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»	200

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Расширить ассортимент книг с крупным шрифтом.
2. Расширить ассортимент книг выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.
3. Обеспечить библиотеку новыми флешками для записи произведений (для домашнего прослушивания)

4. Обеспечить библиотеку флипперами для работы в литературной гостиной.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова», составило 97,20 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 государственными организациями культуры Краснодарского края, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет министерство культуры Краснодарского края, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в министерство культуры Краснодарского края и в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	97,20
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	92,4
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100,0
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)	9
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

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
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)	12
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

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021
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
результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021
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)	81,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	159

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	163
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	200
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,0
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20
доступность питьевой воды	20
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	20
санитарное состояние помещений организации культуры	20
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	200
Численность опрошенных получателей услуг	200
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	94,0

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)

80

Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н

оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
наличие сменных кресел-колясок	20
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических	20

Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834

Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)

оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	1) оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию: -оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; -расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	
	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;	

Наименование государственного учреждения		ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры		-
Квота респондентов		200
Дата визита в организацию		16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"		http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"		14.07.2021
3.1.1. Обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств	3.1.1. Обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств	
	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	<p>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 	
	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия:	
	<ul style="list-style-type: none"> -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней 	
3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	
	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия:	
3.1.3. выделенных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	
	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия:	

Наименование государственного учреждения	ГБУК «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова»
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	200
Дата визита в организацию	16.07.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://kkbs-kuban.narod.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	14.07.2021

3.1.3. адаг	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)	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
	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	20
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	100,0
	Число опрошенных	184
	Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	184