

2020

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями культуры,
осуществляющими деятельность
на территории Самарской области
в 2020 году**



Оглавление

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Введение | 8 |
| Рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества ... | 21 |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры | 31 |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 41 |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов | 49 |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры | 58 |
| Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг | 67 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Самара «Дворец творчества»..... | 75 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 82 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победа»..... | 90 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка»..... | 97 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 105 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин»..... | 113 |
| Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич»..... | 120 |
| Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник»..... | 127 |
| Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 134 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр»..... | 140 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 147 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 156 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель Самарской области «Городской дом культуры»..... | 164 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 173 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель Самарской области «Центр культурного развития» | 180 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры» | 191 |
| Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 197 |
| Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 203 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 210 |
| Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 218 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры» | 227 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД»..... | 236 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 242 |
| Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 248 |
| Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 255 |
| Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры»..... | 263 |
| Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр»..... | 269 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 276 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий» | 282 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 287 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» | 294 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский..... | 301 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский..... | 309 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский..... | 316 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский..... | 324 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский..... | 331 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский..... | 338 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский..... | 345 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский..... | 353 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский..... | 362 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский..... | 368 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский..... | 376 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский»..... | 382 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский..... | 390 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Союз» муниципального района Волжский | 398 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 402 |
| Муниципальное автономное учреждение «Исаклинский Межпоселенческий центр культуры»муниципального района Исаклинский..... | 408 |
| Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский»..... | 414 |
| Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» муниципального района Кинельский..... | 423 |
| Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры»..... | 432 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 443 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр» | 449 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»..... | 455 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»..... | 461 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкассы муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 467 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр» | 474 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 480 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»..... | 488 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»..... | 494 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»..... | 499 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр» | 506 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр» | 512 |
| Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Черновка муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр» | 517 |
| Клявлинский районный Дом культуры МАУ «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский Самарской области | 523 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 531 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 538 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 545 |
| МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский..... | 552 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 559 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский»... | 567 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 573 |
| Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 580 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 587 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 596 |
| Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский..... | 603 |
| Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский..... | 610 |
| Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 619 |
| Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 627 |
| Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский..... | 635 |
| Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 644 |

Введение

Цель работы – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в отношении 80 культурно-досуговых учреждений, имеющих статус юридического лица и осуществляющих деятельность на территории Самарской области, в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Задачи:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации культуры, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету при министерстве культуры Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования);
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

| №п/п | Показатели |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) культуры |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации культуры; на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: электронной почты; |

| №п/п | Показатели |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); |
| | раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг |
| 2.1. | Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; достаточность гардеробов; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.). |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| | III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1. | Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |

| №п/п | Показатели |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2. | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; |
| | <ul style="list-style-type: none"> компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |
| | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа |

| №п/п | Показатели |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | опрошенных получателей услуг) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) культуры, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры;
- оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- определение наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культур, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении

организации культуры» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

1. полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
2. режим, график работы;
3. контактные телефоны и адреса электронной почты;
4. структура и органы управления организации культуры;
5. виды предоставляемых услуг организацией культуры;
6. материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
7. копия устава организации культуры;
8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
9. копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
10. информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
11. иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» осуществлялась в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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».

Согласно документу на официальном сайте учреждения должна размещаться следующая информация:

1. полное и сокращенное наименование,
2. место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
3. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
4. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
5. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
6. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
7. сведения о видах предоставляемых услуг;
8. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
9. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
10. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
11. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
12. информация о планируемых мероприятиях;
13. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
14. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
15. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
16. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры.

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством заполнения бланка оценки комфортности условий представителями учреждений с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- достаточность гардеробов;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов, оценивались на основании следующих параметров:

1) Оборудование помещений и прилегающей территории:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

2) Условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

В рамках проведения НОК в 2020 году использовались следующие **методы сбора информации:**

1. Онлайн анкетирование.

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки по каждому учреждению – не менее 150 респондентов. Допустимая погрешность – не более 8% при доверительной вероятности 90% (для каждого учреждения).

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Производилась на

основе фотофиксации; результаты фотофиксации были предоставлены сотрудниками учреждений.

Порядок расчета промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Значения показателей оценки качества рассчитывались в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества *«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»* ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100,$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества *«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»* ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист},$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{откр}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100,$$

где

$Y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «*Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост},$$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «*Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост},$$

где:

$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100,$$

где

$У^{дост}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «*Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы*» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{инв}} \right) \times 100,$$

$$\overline{Ч_{\text{общ}}}$$

где
 $У^{\text{перв.конт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{У^{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где
 $У^{\text{оказ.услуг}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{У^{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где
 $У^{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»* ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»* ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$y_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества *«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»* ($P_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

$Y_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации¹, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-откр}})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-комф}})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-дост}})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт организации) базировалась на следующем нормативно-правовом акте: Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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».

¹ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n -ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_{n}^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

Рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Городской Дом культуры» | 94,96 | 81,95 | 99,9 | 93,3 | 99,8 | 99,9 |
| 2 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 94,30 | 78,83 | 100,0 | 93,3 | 99,7 | 99,6 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 93,26 | 84,66 | 99,1 | 84,8 | 98,7 | 99,0 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский | 93,07 | 80,47 | 91,7 | 93,3 | 99,9 | 100,0 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 92,90 | 99,92 | 99,8 | 65,4 | 99,5 | 99,9 |
| 6 | Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр» | 92,66 | 92,09 | 95,6 | 83,1 | 95,0 | 97,4 |
| 7 | Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский | 92,59 | 96,22 | 90,5 | 79,6 | 97,9 | 98,8 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 92,25 | 98,31 | 96,0 | 70,6 | 97,8 | 98,5 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 92,11 | 90,51 | 91,5 | 79,8 | 99,0 | 99,7 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 91,43 | 90,18 | 98,1 | 74,3 | 96,0 | 98,6 |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский | 91,42 | 75,94 | 98,8 | 86,1 | 97,9 | 98,3 |
| 12 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 91,41 | 80,37 | 91,7 | 86,6 | 99,9 | 98,6 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победы» | 91,24 | 90,07 | 98,9 | 70,4 | 97,3 | 99,6 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка» | 91,19 | 89,66 | 95,6 | 80,8 | 92,1 | 97,8 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский | 91,14 | 74,97 | 99,4 | 85,4 | 97,0 | 98,9 |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 90,78 | 94,04 | 92,9 | 76,3 | 96,0 | 94,6 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально- | 90,75 | 89,99 | 98,0 | 71,8 | 95,1 | 98,9 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| | концертный комплекс «Дворец культуры» | | | | | | |
| 18 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский | 90,55 | 92,38 | 90,2 | 72,3 | 98,8 | 99,1 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 90,38 | 98,44 | 90,3 | 64,8 | 98,6 | 99,8 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский | 90,33 | 84,17 | 91,7 | 79,2 | 96,7 | 100,0 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 90,15 | 82,05 | 91,0 | 79,7 | 98,6 | 99,4 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 90,01 | 81,98 | 98,7 | 77,4 | 92,8 | 99,1 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 89,98 | 83,31 | 99,9 | 66,7 | 100,0 | 100,0 |
| 24 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Дворец творчества» | 89,96 | 96,58 | 86,9 | 75,8 | 94,1 | 96,4 |
| 25 | Муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский | 89,67 | 97,51 | 86,9 | 72,8 | 96,1 | 95,1 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 26 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 89,51 | 97,52 | 89,2 | 67,3 | 95,5 | 98,0 |
| 27 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник» | 89,47 | 95,19 | 97,1 | 61,5 | 95,8 | 97,7 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин» | 89,38 | 65,56 | 99,7 | 84,6 | 97,8 | 99,2 |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры» | 89,14 | 79,37 | 89,1 | 78,2 | 99,2 | 99,9 |
| 30 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Центр культурного развития» | 89,10 | 72,20 | 91,4 | 86,0 | 96,0 | 99,9 |
| 31 | Муниципальное казённое учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» муниципального района Кинельский | 87,98 | 94,73 | 91,7 | 58,0 | 95,6 | 99,9 |
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 87,97 | 78,52 | 91,2 | 70,6 | 99,8 | 99,7 |
| 33 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 87,63 | 90,83 | 91,7 | 56,2 | 99,4 | 100,0 |
| 34 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 87,41 | 93,22 | 86,3 | 67,5 | 94,5 | 95,5 |
| 35 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения | 87,08 | 75,15 | 89,3 | 77,6 | 94,5 | 98,9 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| | Смышляевка муниципального района Волжский | | | | | | |
| 36 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 87,05 | 79,04 | 90,0 | 71,5 | 96,7 | 98,0 |
| 37 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский | 87,05 | 87,92 | 81,1 | 77,1 | 94,9 | 94,3 |
| 38 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры» | 86,97 | 83,79 | 94,7 | 68,1 | 93,9 | 94,3 |
| 39 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 86,63 | 69,34 | 89,6 | 79,6 | 96,2 | 98,3 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» муниципального района Борский | 86,17 | 78,16 | 98,9 | 56,4 | 98,0 | 99,3 |
| 41 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 86,15 | 92,38 | 91,1 | 49,3 | 98,9 | 99,0 |
| 42 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский | 85,67 | 70,31 | 81,4 | 79,2 | 97,5 | 100,0 |
| 43 | Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 85,29 | 94,53 | 83,0 | 56,1 | 95,0 | 97,8 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 44 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский | 84,90 | 85,71 | 82,4 | 63,0 | 96,3 | 97,1 |
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД» | 83,77 | 68,52 | 100,0 | 50,8 | 99,5 | 100,0 |
| 46 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 83,70 | 73,70 | 91,4 | 57,7 | 97,0 | 98,7 |
| 47 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич» | 83,64 | 78,68 | 87,4 | 70,0 | 90,0 | 92,2 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 83,08 | 75,12 | 91,7 | 49,3 | 100,0 | 99,3 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий » | 82,70 | 82,82 | 94,2 | 47,0 | 93,4 | 96,0 |
| 50 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 82,65 | 80,72 | 82,7 | 51,7 | 98,4 | 99,8 |
| 51 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 82,64 | 60,30 | 82,7 | 70,7 | 99,9 | 99,7 |
| 52 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево | 82,36 | 69,23 | 99,4 | 45,5 | 98,1 | 99,6 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| | «Дворец культуры» | | | | | | |
| 53 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр» | 82,22 | 97,87 | 82,8 | 32,7 | 98,2 | 99,5 |
| 54 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 81,97 | 68,81 | 83,3 | 58,0 | 99,8 | 100,0 |
| 55 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 81,95 | 60,07 | 81,5 | 71,2 | 98,9 | 98,1 |
| 56 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 81,47 | 60,43 | 91,7 | 57,1 | 98,9 | 99,3 |
| 57 | Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 81,38 | 67,81 | 86,4 | 63,5 | 95,0 | 94,1 |
| 58 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский | 81,26 | 52,21 | 81,8 | 79,6 | 93,4 | 99,3 |
| 59 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский» | 81,25 | 79,70 | 97,1 | 39,2 | 94,8 | 95,4 |
| 60 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 80,82 | 93,86 | 70,2 | 53,5 | 92,8 | 93,7 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 61 | МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский | 79,23 | 65,99 | 84,7 | 49,0 | 98,0 | 98,5 |
| 62 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский | 79,14 | 70,34 | 89,7 | 38,3 | 98,2 | 99,1 |
| 63 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкассы муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 78,12 | 57,08 | 83,3 | 51,5 | 99,0 | 99,7 |
| 64 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский | 78,09 | 70,89 | 74,1 | 47,6 | 99,1 | 98,8 |
| 65 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 77,93 | 66,28 | 66,4 | 57,9 | 99,3 | 99,8 |
| 66 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 77,90 | 61,30 | 89,0 | 42,4 | 97,5 | 99,3 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Чёрновка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 77,34 | 61,31 | 74,7 | 51,3 | 99,8 | 99,6 |
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального | 77,32 | 72,39 | 71,1 | 49,8 | 96,6 | 96,7 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| | района Пестравский» | | | | | | |
| 69 | Муниципальное автономное учреждение «Иса克林ский Межпоселенческий центр культуры» муниципального района Иса克林ский | 75,98 | 61,24 | 81,4 | 41,0 | 97,4 | 98,8 |
| 70 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский | 73,48 | 62,17 | 85,3 | 39,2 | 90,1 | 90,7 |
| 71 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 73,20 | 58,18 | 58,1 | 51,4 | 98,7 | 99,7 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский | 72,92 | 82,96 | 51,6 | 33,9 | 96,9 | 99,2 |
| 73 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 72,47 | 56,57 | 64,2 | 44,6 | 98,2 | 98,7 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 72,23 | 58,92 | 66,7 | 36,3 | 99,3 | 100,0 |

| | | Общий балл | Критерий 1: открытость и доступность информации об организации | Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг | Критерий 3: доступность услуг для инвалидов | Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников | Критерий 5: удовлетворённость условиями оказания услуг |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 75 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 71,32 | 59,52 | 49,7 | 51,3 | 96,1 | 100,0 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 70,14 | 53,93 | 48,7 | 49,0 | 99,4 | 99,7 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 68,24 | 58,52 | 50,0 | 55,1 | 89,7 | 87,8 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский | 66,74 | 48,47 | 72,0 | 23,5 | 94,3 | 95,4 |
| 79 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 66,52 | 46,27 | 56,2 | 34,1 | 98,1 | 98,0 |
| | Средние баллы по Самарской области | 84,55 | 77,77 | 86,1 | 63,7 | 97,0 | 98,2 |

*Из рейтинга было исключено Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Союз» муниципального района Волжский в связи со спецификой условий оказания услуг.

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 99,92 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 100,00 | 99,79 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 98,44 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 100,00 | 96,11 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 98,31 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 100,00 | 95,77 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр» | 97,87 | 93,65 | 0,93 | 0,94 | 100,00 | 99,45 |
| 5 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 97,52 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 100,00 | 93,81 |
| 6 | Муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский | 97,51 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 100,00 | 95,86 |
| 7 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Дворец творчества» | 96,58 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 100,00 | 93,54 |
| 8 | Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский | 96,22 | 91,67 | 1,00 | 0,83 | 100,00 | 96,79 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник» | 95,19 | 94,44 | 1,00 | 0,89 | 100,00 | 92,15 |
| 10 | Муниципальное казённое учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» муниципального района Кинельский | 94,73 | 84,52 | 0,86 | 0,83 | 100,00 | 98,43 |
| 11 | Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 94,53 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 100,00 | 88,41 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 94,04 | 86,11 | 1,00 | 0,72 | 100,00 | 95,53 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 93,86 | 92,86 | 0,86 | 1,00 | 100,00 | 90,00 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 93,22 | 86,11 | 1,00 | 0,72 | 100,00 | 93,47 |
| 15 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 92,38 | 76,59 | 0,64 | 0,89 | 100,00 | 98,50 |
| 16 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский | 92,38 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 75,00 | 99,70 |
| 17 | Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр» | 92,09 | 80,95 | 0,79 | 0,83 | 100,00 | 94,52 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 90,83 | 94,44 | 1,00 | 0,89 | 75,00 | 100,00 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 90,51 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 75,00 | 95,03 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 90,18 | 83,73 | 0,79 | 0,89 | 100,00 | 87,66 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победы» | 90,07 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 75,00 | 96,00 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры» | 89,99 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 75,00 | 93,72 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка» | 89,66 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 75,00 | 92,90 |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский | 87,92 | 84,52 | 0,86 | 0,83 | 100,00 | 81,41 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский | 85,71 | 88,10 | 0,93 | 0,83 | 75,00 | 91,96 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 84,66 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 50,00 | 99,14 |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский | 84,17 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 50,00 | 100,00 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры» | 83,79 | 65,08 | 0,86 | 0,44 | 100,00 | 85,67 |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 83,31 | 94,44 | 1,00 | 0,89 | 50,00 | 99,94 |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский | 82,96 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 50,00 | 96,98 |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий » | 82,82 | 51,59 | 0,14 | 0,89 | 100,00 | 93,35 |
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 82,05 | 91,67 | 1,00 | 0,83 | 50,00 | 98,88 |
| 33 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 81,98 | 94,44 | 1,00 | 0,89 | 50,00 | 96,61 |
| 34 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Городской Дом культуры» | 81,95 | 90,08 | 0,86 | 0,94 | 50,00 | 99,82 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 80,72 | 61,11 | 0,5 | 0,72 | 75,00 | 99,71 |
| 36 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский | 80,47 | 85,32 | 0,93 | 0,78 | 50,00 | 99,70 |
| 37 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 80,37 | 85,32 | 0,93 | 0,78 | 50,00 | 99,44 |
| 38 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский» | 79,70 | 75,40 | 0,79 | 0,72 | 75,00 | 86,45 |
| 39 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры» | 79,37 | 57,54 | 0,93 | 0,22 | 75,00 | 99,02 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 79,04 | 75,00 | 0,5 | 1,00 | 75,00 | 85,10 |
| 41 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 78,83 | 79,76 | 0,93 | 0,67 | 50,00 | 99,76 |
| 42 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич» | 78,68 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 50,00 | 84,20 |
| 43 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 78,52 | 55,95 | 0,79 | 0,33 | 75,00 | 98,10 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» муниципального района Борский | 78,16 | 54,76 | 0,93 | 0,17 | 75,00 | 98,09 |
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский | 75,94 | 48,02 | 0,07 | 0,89 | 75,00 | 97,58 |
| 46 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский | 75,15 | 56,75 | 0,86 | 0,28 | 75,00 | 89,06 |
| 47 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 75,12 | 67,06 | 0,79 | 0,56 | 50,00 | 100,00 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский | 74,97 | 58,33 | 1,00 | 0,17 | 75,00 | 87,42 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 73,70 | 97,22 | 1,00 | 0,94 | 25,00 | 92,58 |
| 50 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский» | 72,39 | 88,10 | 0,93 | 0,83 | 25,00 | 96,14 |
| 51 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Центр культурного развития» | 72,20 | 53,17 | 0,79 | 0,28 | 75,00 | 84,38 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 52 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский | 70,89 | 56,75 | 0,86 | 0,28 | 50,00 | 97,17 |
| 53 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский | 70,34 | 55,95 | 0,79 | 0,33 | 75,00 | 77,63 |
| 54 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский | 70,31 | 55,95 | 0,79 | 0,33 | 50,00 | 96,31 |
| 55 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 69,34 | 72,22 | 1,00 | 0,44 | 75,00 | 62,94 |
| 56 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры» | 69,23 | 50,00 | 0,5 | 0,50 | 50,00 | 98,08 |
| 57 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 68,81 | 21,83 | 0,21 | 0,22 | 75,00 | 99,40 |
| 58 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД» | 68,52 | 52,38 | 0,71 | 0,33 | 100,00 | 57,01 |
| 59 | Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 67,81 | 66,67 | 1,00 | 0,33 | 50,00 | 82,03 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 66,28 | 46,43 | 0,93 | 0,00 | 50,00 | 93,39 |
| 61 | МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский | 65,99 | 39,29 | 0,79 | 0,00 | 50,00 | 98,00 |
| 62 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин» | 65,56 | 100,00 | 1,00 | 1,00 | 0,00 | 88,89 |
| 63 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский | 62,17 | 66,67 | 1,00 | 0,33 | 25,00 | 86,67 |
| 64 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Чёрновка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 61,31 | 46,43 | 0,93 | 0,00 | 25,00 | 99,71 |
| 65 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 61,30 | 50,00 | 1,00 | 0,00 | 25,00 | 97,00 |
| 66 | Муниципальное автономное учреждение «Исаклинский Межпоселенческий центр культуры» муниципального района Исаклинский | 61,24 | 50,00 | 1,00 | 0,00 | 25,00 | 96,86 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 60,43 | 46,43 | 0,93 | 0,00 | 25,00 | 97,52 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 60,30 | 44,84 | 0,79 | 0,11 | 25,00 | 98,37 |
| 69 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 60,07 | 46,43 | 0,93 | 0,00 | 25,00 | 96,60 |
| 70 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 59,52 | 42,86 | 0,86 | 0,00 | 25,00 | 97,92 |
| 71 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 58,92 | 39,29 | 0,79 | 0,00 | 25,00 | 99,10 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 58,52 | 62,30 | 0,86 | 0,39 | 75,00 | 43,33 |
| 73 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 58,18 | 42,86 | 0,86 | 0,00 | 25,00 | 94,55 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкасы | 57,08 | 35,71 | 0,71 | 0,00 | 25,00 | 97,15 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффици- ентов) | Соответствие информации ее содержанию и порядку | Объем информации на информ. стендах | Объем информации, размещенной в сети «Интернет» | Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | | | | | | |
| 75 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 56,57 | 35,71 | 0,71 | 0,00 | 25,00 | 95,90 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 53,93 | 46,43 | 0,93 | 0,00 | 0,00 | 100,00 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский | 52,21 | 48,02 | 0,57 | 0,39 | 25,00 | 75,77 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский | 48,47 | 46,43 | 0,93 | 0,00 | 25,00 | 67,61 |
| 79 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 46,27 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 25,00 | 96,91 |

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД» | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Городской Дом культуры» | 99,9 | 100,0 | 99,9 |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 99,9 | 100,0 | 99,9 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 99,8 | 100,0 | 99,6 |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин» | 99,7 | 100,0 | 99,5 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры» | 99,4 | 100,0 | 98,7 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский | 99,4 | 100,0 | 98,7 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 99,1 | 100,0 | 98,3 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победы» | 98,9 | 100,0 | 97,7 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» муниципального района Борский | 98,9 | 100,0 | 97,8 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский | 98,8 | 100,0 | 97,6 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 98,7 | 100,0 | 97,4 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 98,1 | 100,0 | 96,1 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры» | 98,0 | 100,0 | 96,0 |
| 16 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник» | 97,1 | 100,0 | 94,2 |
| 17 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский» | 97,1 | 100,0 | 94,2 |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 96,0 | 100,0 | 92,1 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка» | 95,6 | 100,0 | 91,3 |
| 20 | Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр» | 95,6 | 100,0 | 91,3 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры» | 94,7 | 100,0 | 89,5 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий » | 94,2 | 100,0 | 88,4 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 92,9 | 100,0 | 85,8 |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 27 | Муниципальное казённое учреждение «Управление культуры, спорта и молодёжной политики» муниципального района Кинельский | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 29 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский | 91,7 | 83,3 | 100,0 |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 91,5 | 83,3 | 99,7 |
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 91,4 | 83,3 | 99,5 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Центр культурного развития» | 91,4 | 83,3 | 99,4 |
| 34 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 91,2 | 83,3 | 99,0 |
| 35 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 91,1 | 83,3 | 98,8 |
| 36 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 91,0 | 83,3 | 98,7 |
| 37 | Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский | 90,5 | 83,3 | 97,7 |
| 38 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 90,3 | 83,3 | 97,2 |
| 39 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский | 90,2 | 83,3 | 97,0 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 90,0 | 83,3 | 96,7 |
| 41 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский | 89,7 | 83,3 | 96,1 |
| 42 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 89,6 | 83,3 | 95,9 |
| 43 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский | 89,3 | 83,3 | 95,3 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 89,2 | 83,3 | 95,1 |
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры» | 89,1 | 83,3 | 94,8 |
| 46 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 89,0 | 83,3 | 94,7 |
| 47 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич» | 87,4 | 83,3 | 91,5 |
| 48 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Дворец творчества» | 86,9 | 83,3 | 90,4 |
| 49 | Муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский | 86,9 | 83,3 | 90,5 |
| 50 | Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 86,4 | 83,3 | 89,5 |
| 51 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 86,3 | 83,3 | 89,2 |
| 52 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский | 85,3 | 83,3 | 87,2 |
| 53 | МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский | 84,7 | 83,3 | 86,0 |
| 54 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 83,3 | 66,7 | 100,0 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкассы муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 83,3 | 66,7 | 100,0 |
| 56 | Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 83,0 | 66,7 | 99,3 |
| 57 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр» | 82,8 | 66,7 | 98,9 |
| 58 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 82,7 | 66,7 | 98,7 |
| 59 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 82,7 | 66,7 | 98,8 |
| 60 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский | 82,4 | 66,7 | 98,2 |
| 61 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский | 81,8 | 66,7 | 96,9 |
| 62 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 81,5 | 66,7 | 96,3 |
| 63 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Жолос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский | 81,4 | 66,7 | 96,1 |
| 64 | Муниципальное автономное учреждение «Иса克林ский Межпоселенческий центр культуры» муниципального района Иса克林ский | 81,4 | 66,7 | 96,2 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 65 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский | 81,1 | 66,7 | 95,5 |
| 66 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Чёрновка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 74,7 | 50,0 | 99,4 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский | 74,1 | 50,0 | 98,1 |
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский | 72,0 | 66,7 | 77,3 |
| 69 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский» | 71,1 | 50,0 | 92,3 |
| 70 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 70,2 | 66,7 | 73,6 |
| 71 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 66,7 | 33,3 | 100,0 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 66,4 | 33,3 | 99,5 |
| 73 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 64,2 | 33,3 | 95,1 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 58,1 | 16,7 | 99,5 |

| | | Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов) | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 56,2 | 16,7 | 95,7 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский | 51,6 | 16,7 | 86,6 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 50,0 | 16,7 | 83,3 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 49,7 | 0,0 | 99,4 |
| 79 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 48,7 | 0,0 | 97,5 |

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 93,3 | 100,0 | 83,3 | 100,0 |
| 2 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Городской Дом культуры» | 93,3 | 100,0 | 83,3 | 99,9 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский | 93,3 | 100,0 | 83,3 | 100,0 |
| 4 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 86,6 | 100,0 | 66,7 | 99,7 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский | 86,1 | 100,0 | 66,7 | 98,2 |
| 6 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Центр культурного развития» | 86,0 | 100,0 | 66,7 | 97,7 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский | 85,4 | 75,0 | 83,3 | 98,7 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 84,8 | 75,0 | 83,3 | 96,6 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин» | 84,6 | 75,0 | 83,3 | 96,0 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр» | 83,1 | 75,0 | 83,3 | 91,0 |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка» | 80,8 | 75,0 | 83,3 | 83,1 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 79,8 | 100,0 | 50,0 | 99,2 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 79,7 | 100,0 | 50,0 | 99,1 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 79,6 | 100,0 | 50,0 | 98,8 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский | 79,6 | 100,0 | 50,0 | 98,8 |
| 16 | Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский | 79,6 | 100,0 | 50,0 | 98,6 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский | 79,2 | 75,0 | 66,7 | 100,0 |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский | 79,2 | 75,0 | 66,7 | 100,0 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры» | 78,2 | 75,0 | 66,7 | 96,7 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский | 77,6 | 75,0 | 66,7 | 94,8 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 77,4 | 75,0 | 66,7 | 94,3 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский | 77,1 | 75,0 | 66,7 | 92,9 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 76,3 | 100,0 | 50,0 | 87,8 |
| 24 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Дворец творчества» | 75,8 | 100,0 | 50,0 | 86,0 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 74,3 | 75,0 | 66,7 | 83,8 |
| 26 | Муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский | 72,8 | 75,0 | 66,7 | 78,7 |
| 27 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский | 72,3 | 75,0 | 50,0 | 99,4 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально- | 71,8 | 100,0 | 33,3 | 95,0 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| | концертный комплекс «Дворец культуры» | | | | |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 71,5 | 75,0 | 50,0 | 96,7 |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 71,2 | 75,0 | 50,0 | 95,7 |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 70,7 | 50,0 | 66,7 | 96,7 |
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 70,6 | 75,0 | 50,0 | 93,8 |
| 33 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 70,6 | 100,0 | 33,3 | 91,0 |
| 34 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победы» | 70,4 | 75,0 | 50,0 | 93,1 |
| 35 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич» | 70,0 | 75,0 | 50,0 | 91,5 |
| 36 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры» | 68,1 | 75,0 | 50,0 | 85,4 |
| 37 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 67,5 | 100,0 | 33,3 | 80,7 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 38 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 67,3 | 75,0 | 50,0 | 82,7 |
| 39 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 66,7 | 100,0 | 16,7 | 100,0 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 65,4 | 75,0 | 33,3 | 98,5 |
| 41 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 64,8 | 75,0 | 33,3 | 96,7 |
| 42 | Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 63,5 | 75,0 | 33,3 | 92,2 |
| 43 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский | 63,0 | 75,0 | 33,3 | 90,5 |
| 44 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник» | 61,5 | 50,0 | 50,0 | 88,4 |
| 45 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 58,0 | 50,0 | 33,3 | 98,8 |
| 46 | Муниципальное казённое учреждение «Управление культуры, спорта и молодёжной политики» муниципального района Кинельский | 58,0 | 50,0 | 33,3 | 98,9 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 47 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 57,9 | 50,0 | 33,3 | 98,4 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 57,7 | 75,0 | 16,7 | 95,1 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 57,1 | 75,0 | 16,7 | 93,2 |
| 50 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» муниципального района Борский | 56,4 | 50,0 | 33,3 | 93,6 |
| 51 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 56,2 | 25,0 | 50,0 | 95,7 |
| 52 | Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 56,1 | 50,0 | 33,3 | 92,7 |
| 53 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 55,1 | 50,0 | 33,3 | 89,3 |
| 54 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 53,5 | 25,0 | 50,0 | 86,8 |
| 55 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 51,7 | 50,0 | 16,7 | 100,0 |
| 56 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкасы муниципального района | 51,5 | 50,0 | 16,7 | 99,4 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| | Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | | | | |
| 57 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 51,4 | 50,0 | 16,7 | 99,0 |
| 58 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 51,3 | 50,0 | 16,7 | 98,8 |
| 59 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Чёрновка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 51,3 | 50,0 | 16,7 | 98,9 |
| 60 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД» | 50,8 | 25,0 | 33,3 | 100,0 |
| 61 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский» | 49,8 | 50,0 | 16,7 | 93,8 |
| 62 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 49,3 | 25,0 | 33,3 | 94,7 |
| 63 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 49,3 | 50,0 | 16,7 | 92,2 |
| 64 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 49,0 | 50,0 | 16,7 | 91,1 |
| 65 | МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский | 49,0 | 75,0 | 16,7 | 66,0 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 66 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский | 47,6 | 50,0 | 33,3 | 64,2 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий » | 47,0 | 25,0 | 33,3 | 87,3 |
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры» | 45,5 | 50,0 | 16,7 | 79,5 |
| 69 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 44,6 | 50,0 | 0,0 | 98,8 |
| 70 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 42,4 | 50,0 | 0,0 | 91,3 |
| 71 | Муниципальное автономное учреждение «Иса克林ский Межпоселенческий центр культуры» муниципального района Иса克林ский | 41,0 | 50,0 | 0,0 | 86,8 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский | 39,2 | 0,0 | 33,3 | 86,1 |
| 73 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский» | 39,2 | 25,0 | 33,3 | 61,3 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский | 38,3 | 25,0 | 33,3 | 58,4 |

| | | Общий балл по доступности для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов) | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 75 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 36,3 | 0,0 | 16,7 | 98,8 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 34,1 | 0,0 | 16,7 | 91,4 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский | 33,9 | 25,0 | 33,3 | 43,6 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр» | 32,7 | 25,0 | 16,7 | 61,9 |
| 79 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский | 23,5 | 25,0 | 0,0 | 53,4 |

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,9 | 100,0 | 100,0 | 99,3 |
| 4 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 99,9 | 99,9 | 99,9 | 99,7 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский | 99,9 | 100,0 | 100,0 | 99,4 |
| 6 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Городской Дом культуры» | 99,8 | 99,9 | 99,9 | 99,3 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 99,0 |
| 8 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 98,8 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Чёрновка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,8 | 100,0 | 100,0 | 98,9 |
| 10 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 99,7 | 100,0 | 100,0 | 98,6 |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД» | 99,5 | 99,4 | 100,0 | 98,7 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 99,5 | 100,0 | 99,8 | 97,9 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 99,4 | 100,0 | 100,0 | 97,1 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,4 | 100,0 | 100,0 | 96,8 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 96,4 |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,3 | 99,5 | 99,5 | 98,4 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры» | 99,2 | 100,0 | 100,0 | 96,1 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский | 99,1 | 100,0 | 99,2 | 97,0 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкассы муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,0 | 100,0 | 100,0 | 94,9 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 99,0 | 99,8 | 100,0 | 95,5 |
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,9 | 99,4 | 99,4 | 96,9 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 98,9 | 100,0 | 100,0 | 94,4 |
| 23 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 98,9 | 98,8 | 100,0 | 97,0 |
| 24 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский | 98,8 | 99,4 | 100,0 | 95,2 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 98,7 | 100,0 | 98,9 | 96,0 |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,7 | 100,0 | 100,0 | 93,6 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 98,6 | 99,4 | 100,0 | 93,9 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 98,6 | 100,0 | 98,7 | 95,5 |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,4 | 100,0 | 99,4 | 93,0 |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр» | 98,2 | 99,4 | 100,0 | 92,3 |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский | 98,2 | 100,0 | 100,0 | 91,1 |
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,2 | 98,8 | 97,5 | 98,4 |
| 33 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры» | 98,1 | 100,0 | 98,1 | 94,2 |
| 34 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,1 | 98,1 | 98,8 | 96,9 |
| 35 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» муниципального района Борский | 98,0 | 99,7 | 99,4 | 92,0 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36 | МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский | 98,0 | 99,3 | 99,3 | 92,7 |
| 37 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский | 97,9 | 98,2 | 98,2 | 97,0 |
| 38 | Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский | 97,9 | 100,0 | 97,7 | 94,0 |
| 39 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин» | 97,8 | 99,0 | 99,5 | 91,9 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 97,8 | 98,9 | 98,9 | 93,1 |
| 41 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский | 97,5 | 100,0 | 96,6 | 94,6 |
| 42 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 97,5 | 98,0 | 99,3 | 92,7 |
| 43 | Муниципальное автономное учреждение «Иса克林ский Межпоселенческий центр культуры» муниципального района Иса克林ский | 97,4 | 99,4 | 98,7 | 90,6 |
| 44 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победы» | 97,3 | 98,9 | 98,9 | 90,9 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 97,0 | 99,5 | 99,5 | 87,4 |
| 46 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский | 97,0 | 98,7 | 97,4 | 92,9 |
| 47 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский | 96,9 | 100,0 | 100,0 | 84,6 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 96,7 | 98,7 | 98,7 | 88,7 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский | 96,7 | 100,0 | 99,4 | 84,6 |
| 50 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский» | 96,6 | 98,2 | 97,3 | 92,0 |
| 51 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский | 96,3 | 100,0 | 100,0 | 81,5 |
| 52 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 96,2 | 99,4 | 100,0 | 82,4 |
| 53 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 96,1 | 100,0 | 99,4 | 81,5 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании форм взаимодействия |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54 | Муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский | 96,1 | 98,0 | 97,0 | 90,5 |
| 55 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Центр культурного развития» | 96,0 | 100,0 | 99,4 | 81,3 |
| 56 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 96,0 | 100,0 | 98,7 | 82,5 |
| 57 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 96,0 | 98,4 | 97,2 | 89,0 |
| 58 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник» | 95,8 | 98,3 | 98,8 | 84,9 |
| 59 | Муниципальное казённое учреждение «Управление культуры, спорта и молодёжной политики» муниципального района Кинельский | 95,6 | 99,9 | 100,0 | 78,4 |
| 60 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 95,5 | 96,9 | 99,1 | 85,4 |
| 61 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры» | 95,1 | 98,5 | 97,5 | 83,4 |
| 62 | Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр» | 95,0 | 96,8 | 96,8 | 88,1 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 63 | Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 95,0 | 98,7 | 92,8 | 92,2 |
| 64 | Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 95,0 | 100,0 | 100,0 | 74,8 |
| 65 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский | 94,9 | 97,4 | 97,4 | 84,6 |
| 66 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский» | 94,8 | 98,1 | 97,4 | 83,2 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский | 94,5 | 96,9 | 96,4 | 85,9 |
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 94,5 | 96,0 | 97,7 | 85,2 |
| 69 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский | 94,3 | 99,4 | 95,5 | 81,8 |
| 70 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Дворец творчества» | 94,1 | 96,0 | 96,3 | 86,1 |

| | | Общий балл (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры» | 93,9 | 99,0 | 96,5 | 78,3 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий » | 93,4 | 97,1 | 98,8 | 75,1 |
| 73 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский | 93,4 | 99,4 | 99,4 | 69,3 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 92,8 | 100,0 | 87,5 | 89,1 |
| 75 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 92,8 | 92,3 | 95,5 | 88,6 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка» | 92,1 | 94,0 | 98,9 | 74,9 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский | 90,1 | 92,2 | 92,8 | 80,6 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич» | 90,0 | 95,3 | 92,5 | 74,5 |
| 79 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 89,7 | 96,7 | 92,7 | 70,0 |

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 4 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Березняки муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 8 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 10 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Городской Дом культуры» | 99,9 | 99,9 | 99,8 | 99,9 |

| | | Общий балл по уровню (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель «Центр культурного развития» | 99,9 | 100,0 | 99,4 | 100,0 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс» | 99,9 | 100,0 | 100,0 | 99,8 |
| 13 | Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» муниципального района Кинельский | 99,9 | 100,0 | 99,3 | 100,0 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры» | 99,9 | 100,0 | 99,3 | 100,0 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района | 99,8 | 100,0 | 98,9 | 100,0 |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,8 | 100,0 | 98,8 | 100,0 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,8 | 99,5 | 100,0 | 100,0 |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский» | 99,7 | 100,0 | 99,5 | 99,5 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,7 | 99,3 | 99,3 | 100,0 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкассы муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,7 | 100,0 | 98,7 | 100,0 |

| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,7 | 100,0 | 100,0 | 99,4 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,7 | 100,0 | 99,5 | 99,5 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский» | 99,7 | 100,0 | 99,0 | 99,8 |
| 24 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победы» | 99,6 | 100,0 | 99,4 | 99,4 |
| 25 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность» | 99,6 | 99,5 | 100,0 | 99,5 |
| 26 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры» | 99,6 | 100,0 | 98,1 | 100,0 |
| 27 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Чёрновка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 99,6 | 100,0 | 99,4 | 99,4 |
| 28 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр» | 99,5 | 100,0 | 98,9 | 99,4 |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский | 99,4 | 100,0 | 98,2 | 99,6 |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник» | 99,3 | 100,0 | 100,0 | 98,7 |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борский межпоселенческий районный Дом культуры» муниципального района Борский | 99,3 | 99,4 | 98,4 | 99,7 |

| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский | 99,3 | 100,0 | 96,3 | 100,0 |
| 33 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский | 99,3 | 99,3 | 99,3 | 99,3 |
| 34 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Красноярский | 99,3 | 100,0 | 99,4 | 98,8 |
| 35 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин» | 99,2 | 100,0 | 98,5 | 99,0 |
| 36 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский | 99,2 | 100,0 | 99,3 | 98,7 |
| 37 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка» | 99,1 | 100,0 | 96,9 | 99,5 |
| 38 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский | 99,1 | 99,6 | 98,8 | 98,8 |
| 39 | Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский | 99,1 | 100,0 | 100,0 | 98,2 |
| 40 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря» | 99,0 | 98,9 | 99,4 | 98,9 |
| 41 | Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития» | 99,0 | 98,2 | 99,4 | 99,4 |
| 42 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры | 98,9 | 99,0 | 98,5 | 99,0 |

| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | городского округа Новокуйбышевск «Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры» | | | | |
| 43 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский | 98,9 | 100,0 | 96,9 | 99,0 |
| 44 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский | 98,9 | 98,7 | 98,1 | 99,4 |
| 45 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский | 98,8 | 99,6 | 98,5 | 98,5 |
| 46 | Муниципальное автономное учреждение «Иса克林ский Межпоселенческий центр культуры» муниципального района Иса克林ский | 98,8 | 99,4 | 98,1 | 98,7 |
| 47 | Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский | 98,8 | 100,0 | 97,2 | 98,6 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры» | 98,7 | 97,8 | 99,5 | 98,9 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,7 | 98,0 | 98,8 | 99,2 |
| 50 | Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский | 98,6 | 100,0 | 94,8 | 99,4 |
| 51 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский | 98,6 | 95,2 | 100,0 | 100,0 |

| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 52 | МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский | 98,5 | 99,3 | 98,7 | 98,0 |
| 53 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района Ставропольский | 98,5 | 100,0 | 97,9 | 97,9 |
| 54 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник» | 98,3 | 100,0 | 95,9 | 98,2 |
| 55 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский | 98,3 | 98,2 | 98,8 | 98,2 |
| 56 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,1 | 99,4 | 97,5 | 97,5 |
| 57 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград» | 98,0 | 99,6 | 96,0 | 97,8 |
| 58 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба» | 98,0 | 98,7 | 98,7 | 97,4 |
| 59 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 98,0 | 98,8 | 96,3 | 98,1 |
| 60 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка» | 97,8 | 97,8 | 96,2 | 98,4 |
| 61 | Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский | 97,8 | 100,0 | 90,7 | 99,3 |
| 62 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник» | 97,7 | 98,8 | 97,7 | 97,1 |


| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 63 | Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр» | 97,4 | 97,4 | 96,5 | 97,7 |
| 64 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождествено муниципального района Волжский | 97,1 | 98,8 | 91,7 | 98,2 |
| 65 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский» | 96,7 | 97,3 | 95,5 | 96,7 |
| 66 | Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Дворец творчества» | 96,4 | 97,5 | 94,4 | 96,5 |
| 67 | Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий » | 96,0 | 97,7 | 93,6 | 96,0 |
| 68 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский | 95,5 | 96,6 | 93,8 | 95,5 |
| 69 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский | 95,4 | 97,7 | 96,0 | 93,8 |
| 70 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский» | 95,4 | 96,1 | 97,4 | 94,2 |
| 71 | Муниципальное автономное учреждение «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики и спорта» муниципального района Клявлинский | 95,1 | 98,2 | 91,7 | 94,5 |
| 72 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система» | 94,6 | 95,5 | 93,1 | 94,7 |

| | | Общий балл по удовл-ти (с учетом весовых коэффициентов) | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73 | Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры» | 94,3 | 97,5 | 90,4 | 93,9 |
| 74 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский | 94,3 | 91,7 | 96,8 | 94,9 |
| 75 | Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга» | 94,1 | 98,7 | 92,2 | 92,2 |
| 76 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс» | 93,7 | 95,0 | 93,2 | 93,2 |
| 77 | Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич» | 92,2 | 95,3 | 84,4 | 93,4 |
| 78 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский | 90,7 | 91,7 | 89,4 | 90,6 |
| 79 | Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Александровка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр» | 87,8 | 91,3 | 85,3 | 86,7 |

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Самара «Дворец творчества»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена почти вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>12.11.2020, 13.42</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>12.11.2020, 13.42</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Трубку взяла вахтер, вежливо пообщалась.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Сотрудник предоставила информацию</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 19.08 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 11.42 |
| Ответ на запрос | «Добрый день, Светлана! На Ваше обращение сообщаем, что в связи с закрытием ДК на пл. им. С. М. Кирова для проведения ремонтно-реставрационных работ мероприятия проводятся в зданиях других домов культуры. Афишу с указанием даты и места проведения вы можете увидеть на нашем официальном сайте https://dk-samara.ru/ . Там же Вы сможете увидеть, какие творческие коллективы имеются в учреждении, место их расположения. Кроме того, напоминаем Вам, что в связи с угрозой распространения корона вирусной инфекции старшему поколению (65+) рекомендовано как можно меньше находиться в местах скопления народа, отказаться от участия в массовых мероприятиях и соблюдать другие меры безопасности. Возможно, приобщение старшего поколения к активной жизни придется немного отложить. Рекомендуем Вам онлайн-мероприятия для всех возрастов, которые Вы так же можете увидеть и показать своей маме на нашем сайте». |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

На сайте учреждения отсутствует встроенный интернет-сервис для общения с потребителями услуг. Организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 95,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;


- на официальном сайте организации культуры – 91,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей, поскольку рядом расположена пешеходная зона. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное, в помещениях чисто, освещения достаточно. |  |
| | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. |  |
| Внутренняя навигация | Навигация внутри помещений учреждения отсутствует. | |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |

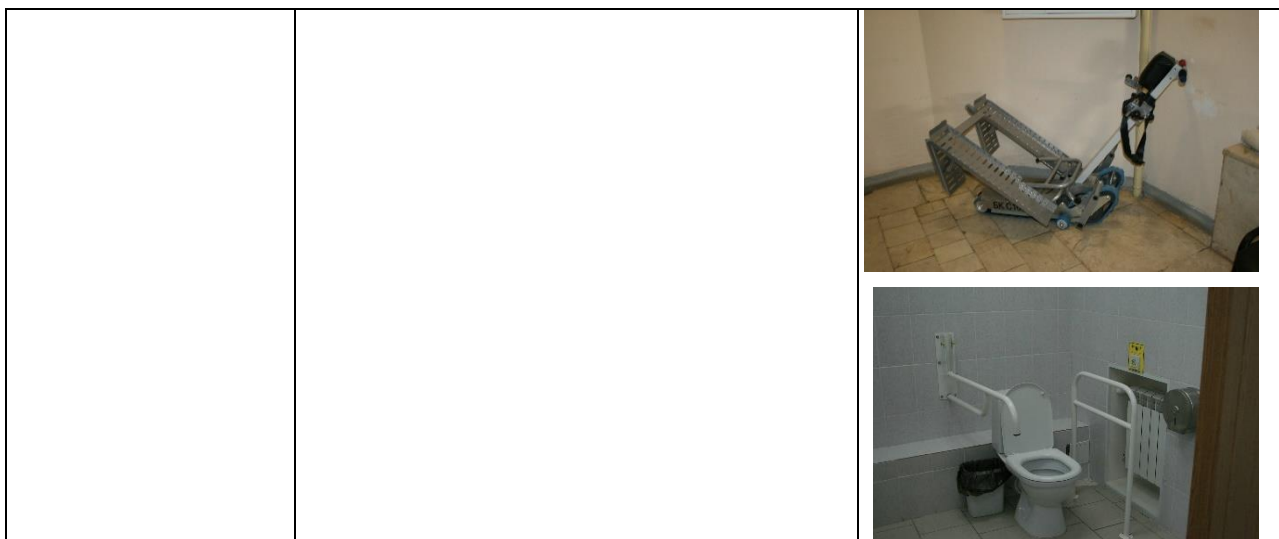
| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 90,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

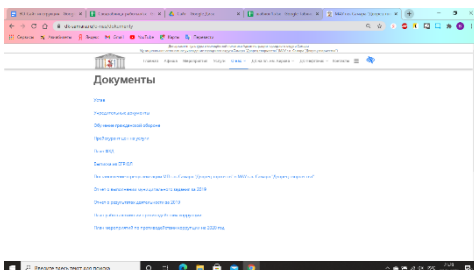
| | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов, поскольку рядом расположена пешеходная зона.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>Здание построено в 1955 г. Адаптированные лифты не предусмотрены. Для инвалидов имеется лестничный гусеничный подъемник. В учреждении есть поручни, дверные проемы расширены. В здании есть специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> |  |



Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

| | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Есть оборудование для слабослышащих посетителей.</p> |  |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 86% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 86,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 94,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 96,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Заря»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



На стенде размещена вся требуемая информация.

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля)



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 12.23 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 12.23 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Выслушала вопрос, уточнила возраст детей. Рассказала про существующие кружки, предложила прийти выбрать, оставить свои данные, и руководитель кружка свяжется для уточнения всех деталей. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотели с подругой посетить какие-нибудь интересные мероприятия для пожилых. Слышали, что организуются секции здоровья, творческие встречи. Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.13 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен |

Встроенный интернет-сервис на сайте учреждения отсутствует. В качестве способа дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», однако техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;



- на официальном сайте организации культуры – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей. Машины на парковке стоят свободно – не «запирают» других, не ждут свободного места.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |



| | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой</p> |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|


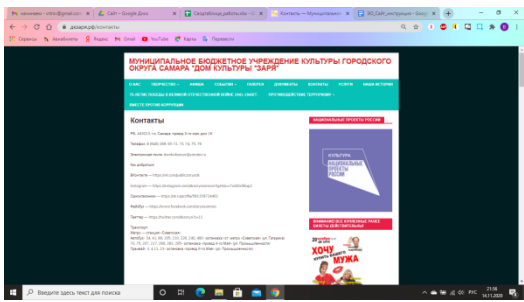
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>В здание есть беспрепятственный въезд без пандусов, кнопки вызова сотрудника, подъемных платформ, специальных ограждений, перил, обеспечивающих передвижение колясок, в том числе инвалидных, и их разворот. Отсутствуют ступени или иная поверхность, которая препятствовала бы инвалидам попасть в учреждение.</p> | |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В здании для инвалидов имеется лестничный гусеничный подъемник. В учреждении есть поручни, дверные проемы расширены. В здании есть специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> |   |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |

В учреждении есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания

услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Победа»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация на стенде представлена в полном объеме</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена практически вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>16.11.2020, 13.55</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>16.11.2020, 13.55</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>В общих чертах рассказали, предложили прийти и на месте выбрать, что больше всего подходит</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.24 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 09.10 |
| Ответ на запрос | «Добрый день, есть танцевальные вечера 40+ платно по выходным. Также есть занятия танцами бесплатно в танцклассе Победа. Расписание можете уточнить, позвонив на вахту /указан телефон/» |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.28 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 09.38 |
| Ответ на запрос | «Здравствуйтесь, в ДК Победа масочный режим и измерение температуры» |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 92,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> | |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой – в здании размещено соответствующее оборудование (кулер).</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.</p> |  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

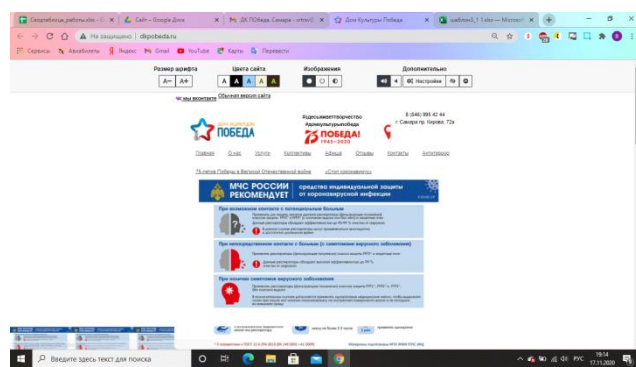
| | | |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | <p>Здание построено в 1940 г.</p> <p>В здании нет адаптированного лифта, но имеется мобильный гусеничный подъемник.</p> <p>В учреждении есть поручни, дверные проемы расширены.</p> <p>Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |    |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудник, который прошел необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 93,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 90,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения необходимо более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. На официальном сайте учреждения не предусмотрена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка».

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

В учреждении размещен информационный стенд.
Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Информация представлена в полном объеме

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля)



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Информация на официальном сайте представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 14.05 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 14.05 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Перечислили направления кружков, предложили прийти на пробное занятие, пообещали все показать и рассказать |
| Общая оценка | Информация была предоставлена в полном объеме |

| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.33 |
| Дата и время ответа | 09.11.2020, 18.08 |
| Ответ на запрос | «Добрый день, Светлана! У нас существуют следующие клубные формирования для Вашей мамы: спортивно-бальные танцы «Серебряное танго», гимнастика лечебная «Калланетик», театр-песни «Волжская Русь (Хор). Звоните: (указан номер телефона). Художественный руководитель (ФИО)». |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

| <u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u> | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.25 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Информация не предоставлена |

На официальном сайте учреждения есть форма обратной связи (встроенный интернет-сервис), техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме

анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) на сайте учреждения не предусмотрена.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 95,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 90,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Имеется возможность размещения автомашин посетителей на площади около Дома культуры. Машины на парковке стоят свободно, на «запирают» других, не ждут свободного места.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно.</p> |  |



| | | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании размещен кулер с питьевой водой.</p> |  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, есть кнопка вызова сотрудника.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. В здании оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

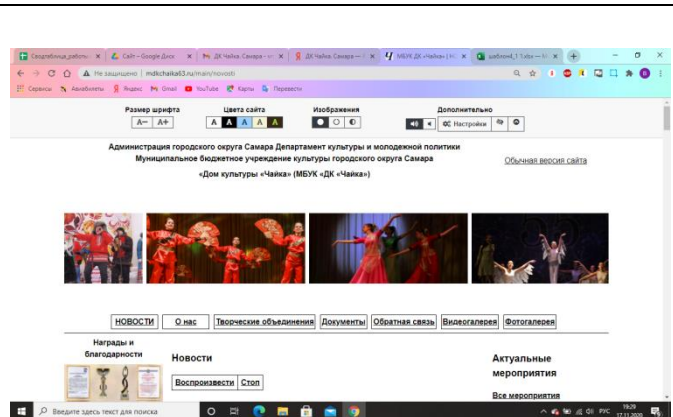
Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 83,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 94% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. На официальном сайте учреждения есть форма обратной связи (встроенный интернет-сервис), однако при проведении независимой оценки не была получена запрашиваемая информация. Кроме того, на сайте учреждения не предусмотрена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры поселка Зубчаниновка»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

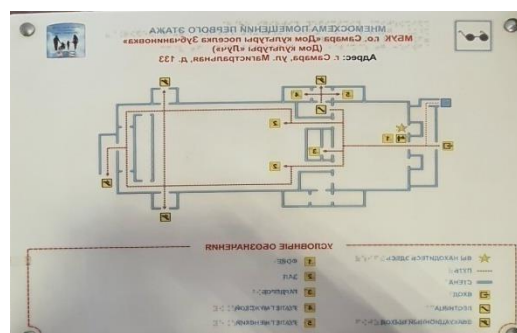
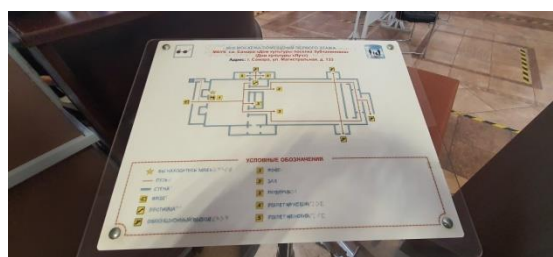
Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Информация на стенде представлена в полном объеме

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена практически вся

| | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| требуемая информация. Исключение –см. ниже. | |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Режим работы |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| Легенда: <i>«Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 14.16 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 14.16 |
| Кол-во попыток дозвона | 1 |
| Ответ на запрос | ДК закрыт в связи с подготовкой к ремонту, порекомендовали обратиться в ДК “Луч” |
| Общая оценка | Очень вежливый и позитивный сотрудник, представился и поздоровался очень вежливо, не дожидаясь обращения. Были получены рекомендации. |
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| Легенда: <i>«Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.40 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не был получен |
| <u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u> | |
| Легенда: <i>«Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен. |

На официальном сайте учреждения есть форма обратной связи, однако на запрос не был получен ответ.

Учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

Учреждение предоставляет техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в помещении есть соответствующее оборудование (кулер с питьевой водой)</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

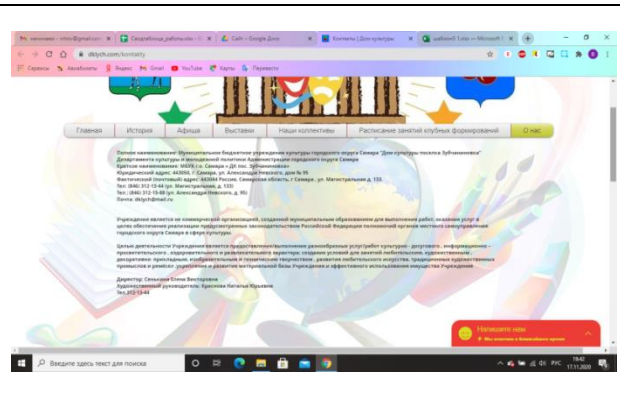
| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 94,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 89,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим работы.

В рамках улучшения работы учреждения необходимо производить регулярный контроль электронной почты и интернет-сервисов для осуществления обратной связи с клиентами. Нужно обратить внимание на

формирование и развитие разделов «Вопрос-ответ» / «Часто задаваемые вопросы», обеспечить возможность.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для автотранспортных средств инвалидов, отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Официальный сайт организации не имеет альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Волжанин»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд.
Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Информация на информационном стенде представлена в полном объеме

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Информация на информационном сайте представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйтесь! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»

| | |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 14.30 17.11.2020, 10.00 18.11.2020, 13.20 |
| Кол-во попыток дозвона | 3 |
| Ответ на запрос | 1-й звонок по первому номеру – срабатывает автоответчик, второй номер не отвечает. 2-й звонок – аналогичная ситуация. 3-й звонок – ответ не получен. |
| Общая оценка | Ответ на запрос не получен |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.47 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | Ответ на запрос не получен |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. Учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

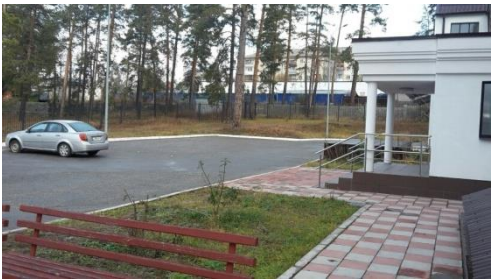
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 90,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 86,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано стоянкой для автотранспорта посетителей. Машины на парковке стоят свободно, на «запирают» других, не ждут свободного места.</p> |  |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

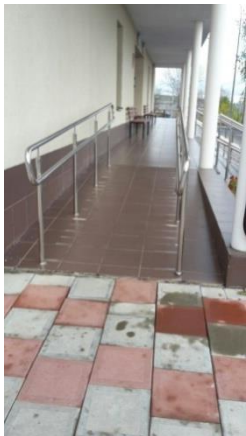
| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |

| | | |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании есть соответствующее оборудование (кулер с доступной питьевой водой).</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.</p> |  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | <p>В учреждении оборудованы адаптированные лифты, есть поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены.</p> <p>В здании имеются специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.</p> |  |

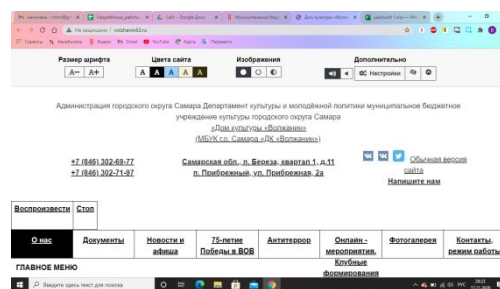
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> <p>В здании обеспечено дублирование для инвалидов по зрению звуковой информации.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Согласно данным независимой оценки, учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В штатном расписании МБУК г.о. Самара «ДК «Волжанин» не предусмотрены должности «сурдопереводчик» и/или «тифлосурдопереводчик».

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме и на дому, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 91,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с получателями услуг. В процессе проведения независимой оценки не удалось получить ответ на запрос ни по одному из каналов. Необходимо производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами, а также не допускать отсутствие возможности у посетителей дозвониться до учреждения.



Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для автотранспортных средств инвалидов.

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Тольятти «Досуговый центр «Русич»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация на стенде представлена в полном объеме</p> | |
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Информация на сайте организации представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>16.11.2020, 14.45</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>16.11.2020, 14.45</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |

| | |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ответ на запрос | Предложили прийти, выбрать направление и посетить занятия (кто-то подсказывал ответы). Заинтересованность ко мне не проявили. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила не полную информацию в ответ на запрос |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.53 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 9.24 |
| Ответ на запрос | «Да, конечно, по вопросам звоните /тел.ФИО сотрудника/» |
| Общая оценка | Была предоставлена полная неполная информация |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.54 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 91,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 76,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством самозаполнения бланка оценки комфортности условий представителями учреждений с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- достаточность гардеробов;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители так же имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |


| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол и стул для удобства посетителей. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 91,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

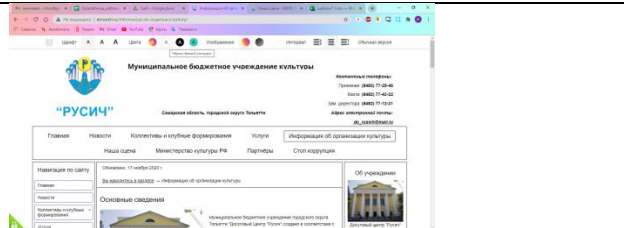
| | | |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствуют: пандус, специальные ограждения для передвижения колясок и кнопка вызова сотрудника. Входные группы оборудованы перилами. Имеется подъемник для инвалидных колясок. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни; отсутствуют адаптированные лифты. |  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей, не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 95,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 92,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 95,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 84,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 93,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. В начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?». В завершении беседы вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль за интернет-сервисом и электронной почтой, предоставляя содержательные ответы в ответ на запросы клиентов.

На официальном сайте учреждения необходимо обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В целях обеспечения в организации социальной сферы наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения.


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах зданий; отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.


Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурно-досуговый центр «Буревестник»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме</p> | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Вся требуемая информация представлена в полном объеме.

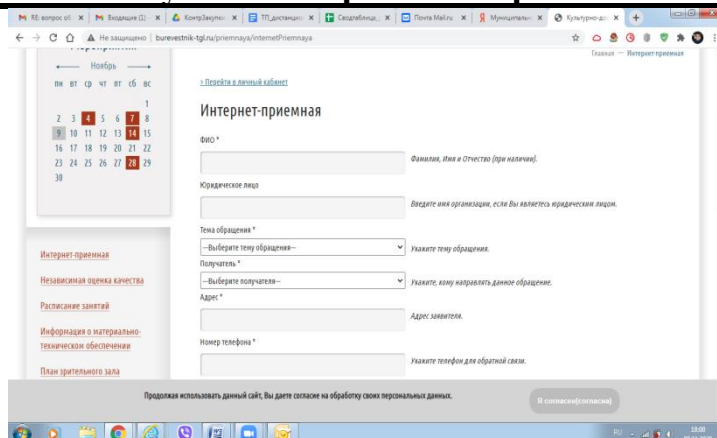
Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>16.11. 2020, 15.22</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>16.11. 2020, 15.22</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |

| | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ответ на запрос | Получить информацию об имеющихся кружках можно только по телефону, так же предложили контактные телефоны всех руководителей кружков. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставил информацию в ответ на запрос |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.59 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 9.10 |
| Ответ на запрос | <p>Для лиц «серебряного» возраста у нас проводятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Концертные мероприятия и отчетные концерты наших творческих коллективов, в рамках муниципального задания на бесплатной основе. 2. Социальный проект «Танцуют все»,- танцевальные вечера для лиц «серебряного» возраста на бесплатной основе. 3. Театральный проект «Вечера под зеленой лампой», где рассказывается об истории становления театра в Ставрополе - Тольятти. <p>Но в связи с последним распоряжением Губернатора Самарской области Д.И. Азарова они временно приостановлены, в связи с развитием эпидемии коронавируса.</p> <p>Если Ваша мама любит петь - она может пройти прослушивание в Народный ансамбль песни и танца «Жигули». Дата ближайшего занятия коллектива 19 ноября в четверг в 18-00 в МАУ КДЦ "Буревестник"</p> <p>Ссылка на объявление - https://vk.com/kdcburevestnik?w=wall-45955088_6276</p> |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис



| | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | - |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | На сайте учреждения есть интернет-приемная, для подачи заявления нужна полная регистрация. Обращение не было отправлено |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия на сайте имеется техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее). Раздел «Часто задаваемые вопросы», «Вопросы-ответы» отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 90,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 93,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована единая централизованная система кондиционирования и вентиляции.</p> |   |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |


| | | |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой. В холле установлен кофемат. |  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, обеспечивающие передвижение колясок (в т.ч. инвалидов), их разворот, так как перепад высот крыльца и прилегающей территории 5-7 см, при проведении мероприятий с присутствием маломобильных групп населения, в том числе инвалидов-колясочников, либо открывается боковой вход, либо используется центральный вход. Дверные проемы позволяют заезд инвалидной коляске, так же помощи инвалидам привлекаются волонтеры. Первый ряд в зрительном зале предоставляется для размещения маломобильных групп населения, в том числе инвалидов-колясочников. Адаптированные лифты отсутствуют: услуги посетителям предоставляются на первом этаже учреждения (киноконцертный зал, холл).

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении есть поручни, дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

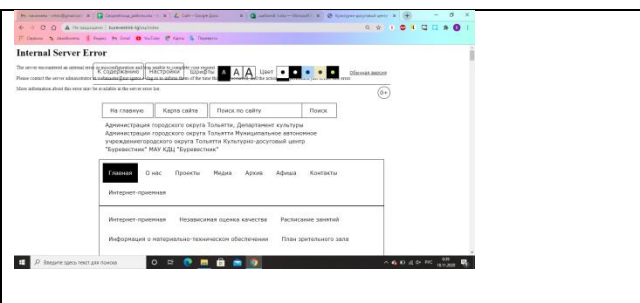
Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 88,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 84,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуру официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовал раздел – «Часто задаваемые вопросы», «Вопросы-ответы». Рекомендуем упростить процесс подачи обращений через сервис «Интернет-приемная».

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления оперативной обратной связи с клиентами. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».



Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Культурный Центр «Автоград»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме</p> | |
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Информация на сайте представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>16.11.2020, 11.40</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>16.11.2020, 11.40</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Специалист рассказала о возможных вариантах и способах записи в ансамбли культурного центра</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 18.04 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 15.24 |
| Ответ на запрос | «Добрый день! Вы можете ознакомиться с афишей мероприятий, которые проходят в КЦ "Автоград", на нашем сайте в разделе "Афиша" http://avtogradcc.ru/afisha/ Хорошего дня» |
| Общая оценка | Информация была предоставлена |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 18.05 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения имеется интернет-сервис для обратной связи с клиентами, есть техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 93,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. Имеется буфет.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

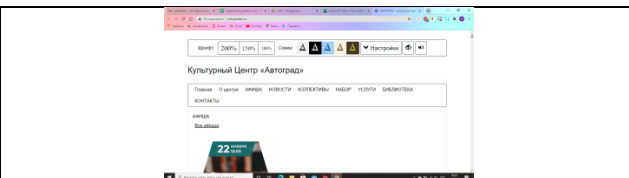
Инвалиды-колясочники попадают в зрительные залы со второго этажа (с эстакады) – пандусы не требуются, для преодоления порожков на входах есть приспособление – съемные аппарели. На входе в библиотеку пандус имеется (ненормативный).

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание имеется пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении есть адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 82,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 85,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?». Необходимо осуществлять регулярный контроль за электронным сервисом на официальном сайте учреждения и предоставлять ответы на обращения граждан.


В целях обеспечения в организации социальной сферы наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Дублирование для инвалидов по зрению звуковой информации и дублирование для инвалидов по слуху зрительной информации отсутствует. В организации не предоставляют инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Многофункциональный культурный центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Представлена практически вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждения. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена практически вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждения. |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время звонка Первый звонок | 17.11.2020, 15:30 |
| Второй звонок | 18.11.2020, 10:45 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 2 0 |
| Ответ на запрос | Рассказали про кружки, график работы. Предложили прийти в ДК и записаться. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 18:12 |
| Дата и время ответа | 09.11.2020, 18:32 |
| Ответ на запрос | «В МБУК "МКЦ" (Никитина, 9) есть любительское объединение "Ветеран", в ДК "Луч" (Фрунзе, 36) клуб "Здоровье" и "Умелые ручки". В виртуальном концертном зале (Вокзальная, 16) по выходным проходят показы концертов, спектаклей. Афиша размещена в сообществе МБУК "МКЦ" В Контакте. К сожалению, из-за сегодняшней ситуации кружки для возрастных граждан не работают». |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения есть форма обратной связи, отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:



- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – неудовлетворительное: в помещениях чисто. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |

| | | |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус (в нем нет необходимости из-за отсутствия лестничных маршей), кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |

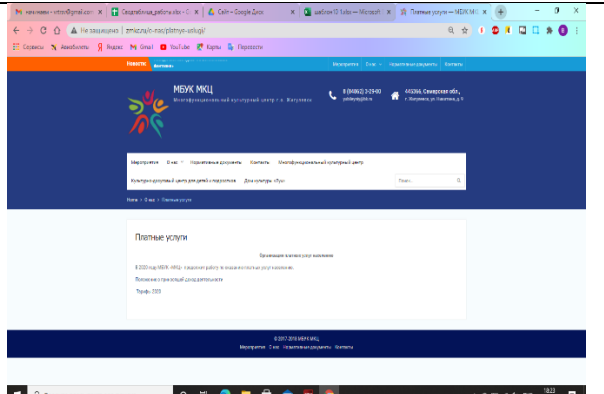
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 61,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждения.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Дом культуры «Нефтяник»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Режим работы |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Контактные телефоны • Адрес электронной почты |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 17.11.2020, 15.12 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 15.12 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник рассказала об имеющихся кружках, расписании и возможности записаться, задала уточняющие вопросы |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную, исчерпывающую информацию в ответ на запрос |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 13.11.2020, 15.53 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Было доставлено уведомление о получении письма, однако ответ на запрос получен не был |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 13.11.2020, 15.49 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Представляются сложности с введением кода на изображении - трудно визуализируются буквы и цифры. Аудиоподдержка функционирует некорректно – нечетко произносятся латинские буквы. Было доставлено уведомление о получении сообщения (одно из немногих учреждений, где эта функция предусмотрена). Ответ на запрос не был получен. |

На официальном сайте учреждения предусмотрена возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис (форму обратной связи).

Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Зона отдыха в учреждении оборудована офисными стульями.</p> |  |

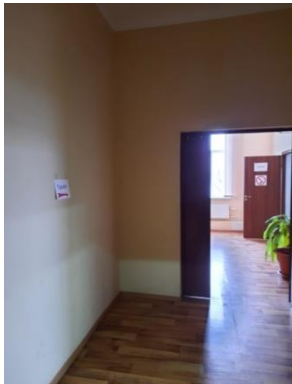
| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими передвижение колясок и их разворот. |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |

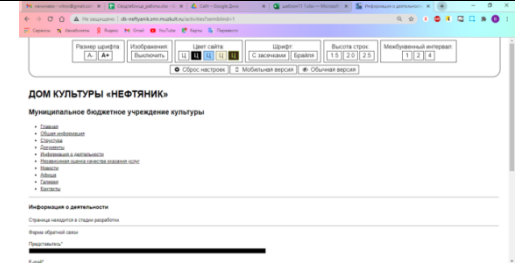
| | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни на лестничных маршах. В здании не предусмотрены оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. Дверные проемы расширены.</p> |  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта представлена альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Структура организации культуры
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами (ответ на запрос по электронной почте не был получен).

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис (форма обратной связи) на официальном сайте учреждения предусмотрена, однако ответ на запрос не был получен. Следует обратить внимание также на корректность работы встроенного интернет-сервиса, поскольку были выявлены сложности с введением кода на изображении - трудно визуализируются буквы и цифры; аудиоподдержка функционирует некорректно - нечетко произносятся латинские буквы.

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Проведенная независимая оценка комфортности оказания услуг выявила, что учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.

Здание учреждения не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими передвижение колясок и их разворот.

Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни на лестничных маршах. В здании не предусмотрены оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.


В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме,

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация. Исключение – см.ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <p>Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса (первый звонок)</p> | <p>17.11.2020, 15.24</p> |
| <p>Дата и время ответа (первый звонок)</p> | <p>17.11.2020, 15.24</p> |

| | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса (второй звонок) | 17.11.2020, 15.34 |
| Дата и время ответа (второй звонок) | 17.11.2020, 15.34 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 2 (первый звонок - предложили перезвонить через 10 минут; второй звонок – без ожидания) |
| Ответ на запрос | Сотрудник предложил разные варианты. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 13.11.2020, 16.25 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не предусмотрена. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 86,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.</p> | |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании размещен кулер с питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

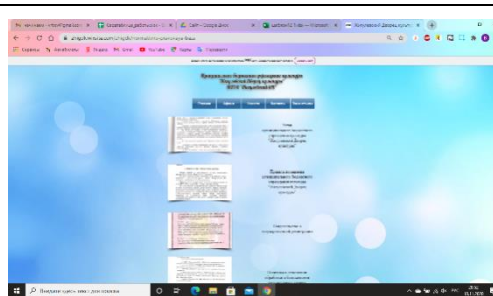
| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. В здании предусмотрены поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. В учреждении оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. |    |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта не предусмотрена альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 95,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 87,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами (ответ на запрос по электронной почте не был получен).

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не предусмотрена. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).


Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации

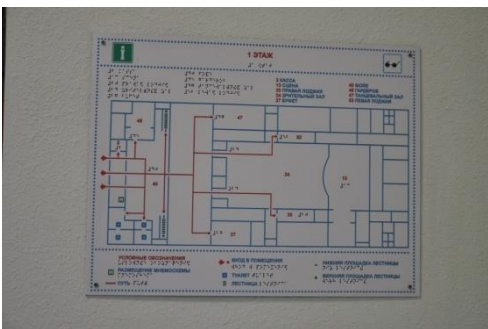
знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. У сайта не предусмотрена альтернативная версия для инвалидов по зрению. Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель Самарской области «Городской дом культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация. Исключение – см.ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Адрес электронной почты |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация:

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 14.32 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 14.32 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник предложил всю необходимую информацию найти на сайте организации |
| Общая оценка | Сотрудник не предложил варианты решения вопроса |

| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 15.49 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не был получен |

| <u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u> | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.05 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не получен |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис на сайте предусмотрена, однако ответ на запрос не был получен. Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:



- на информационных стендах в помещении организации – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха. |  |

| | | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании находится кулер с питьевой водой</p> |  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. В здании оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> |  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

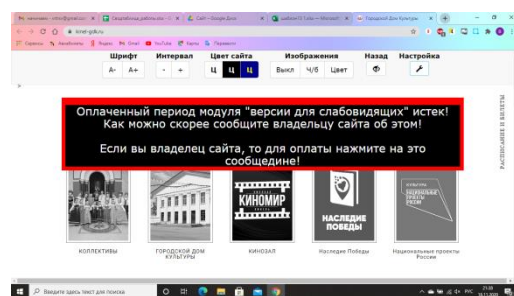
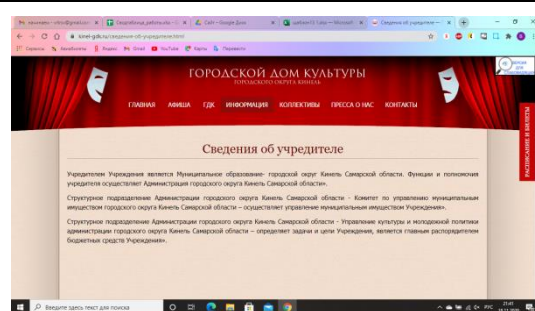
| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>В здании есть оборудование для слабослышащих посетителей.</p> |  |

В учреждении есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе.

У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. Однако на момент проведения независимой оценки альтернативная версия не функционировала, поскольку оплаченный период модуля «версии для слабовидящих» истек.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки не была размещена информация об адресе электронной почты.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него, предложив различные варианты решения вопроса. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

На официальном сайте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Ответ на запрос по электронной почте и посредством встроенного интернет-сервиса (функции обратной связи) не был получен. Необходимо

производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. Рекомендуется также использовать встроенный интернет-сервис на сайте как один из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

У официального сайта учреждения есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. Однако на момент проведения независимой оценки альтернативная версия не функционировала, поскольку оплаченный период модуля «версии для слабовидящих» истек. Организации рекомендуется предпринимать своевременные действия для ее бесперебойного функционирования.


Рекомендуется рассмотреть возможности учреждения в предоставлении услуг в дистанционном режиме или на дому.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Кинель «Дом культуры «Дружба»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Информация представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 17.11.2020, 10.53 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 10.53 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Мне рассказали об имеющихся кружках, графике работы и возможных способах записи. Поблагодарили за звонок, не попрощались |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? В какое время? Группа 5-7 человек»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 18.59 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена. |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 19.00 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть раздел обратной связи с клиентами, отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:



- на информационных стендах в помещении организации – 84,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 86,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |


| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |



Учреждение обладает зоной отдыха (ожидания), имеется гардероб для посетителей; санитарно-гигиенические зоны доступны. Оценить комфортность, опрятность и исправность оборудования не представляется возможным из-за отсутствия фотоматериалов, которые не были предоставлены сотрудниками учреждения.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,7 от общего числа опрошенных получателей услуг.

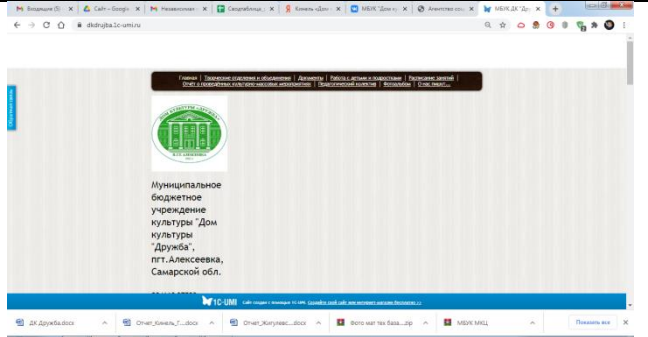
**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус; отсутствует кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.</p> |  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни; отсутствуют адаптированные лифты, отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта не предусмотрена альтернативная версия для инвалидов по зрению, но оплаченный период истек.</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, отсутствуют возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В

учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 88,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Дата создания учреждения
- Копия устава учреждения
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Структура и органы управления учреждения
- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо обеспечить работу альтернативной версии для инвалидов по зрению.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями, осуществлять регулярный контроль электронной почты и интернет-сервиса.

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

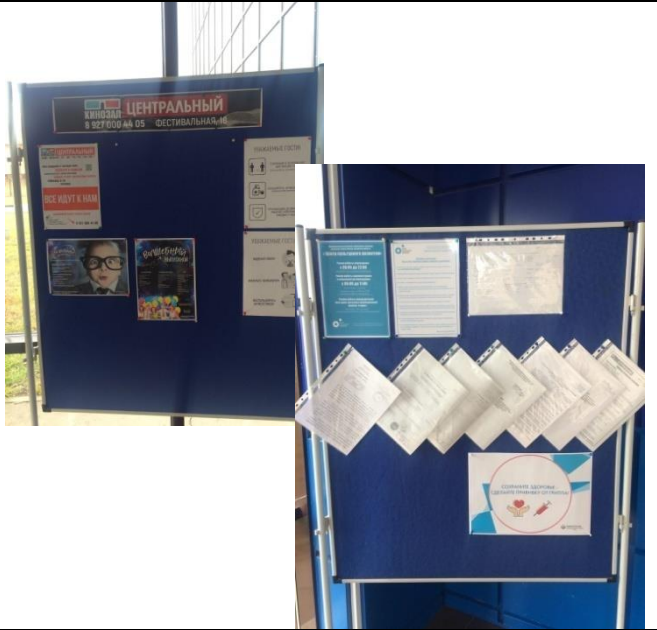
Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

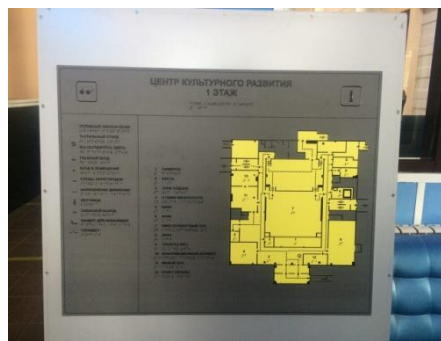
Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа Кинель Самарской области «Центр культурного развития»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Адрес электронной почты • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения нет официального сайта, организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте, Инстаграм). В этом случае необходима регистрация при поиске информации об учреждении.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На странице в социальной сети ВКонтакте размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Схема проезда • Контактные телефоны • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 14.45 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 14.45 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Можно прийти в центр и выбрать кружок. Было предложено ряд вариантов. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. Беседа была вежливой и исчерпывающей |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в Кинельском районе. Хотели бы посетить дом культуры в Кинеле. В ближайшие 2 недели будут какие-то мероприятия? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.00 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует, у данного учреждения нет официального сайта. Ответ на запрос по электронной почте не был получен. Учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, в частности, ВКонтакте, Инстаграм.

На странице ВКонтакте отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальной странице социальной сети – 71,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

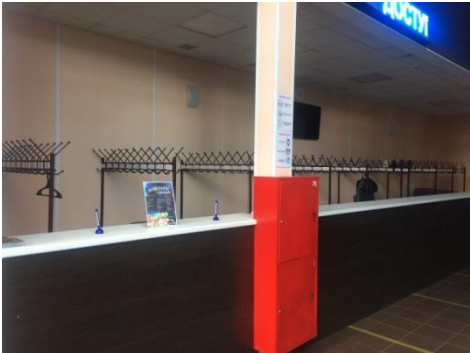

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |


| | | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |

| | | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании размещен кулер с питьевой водой</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

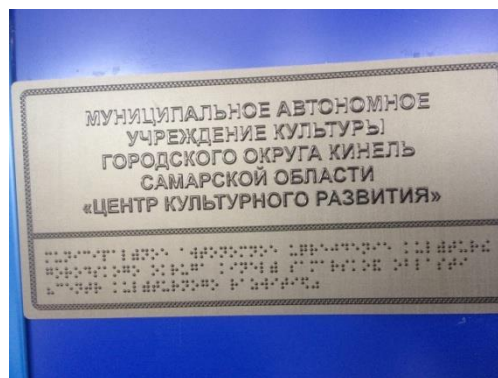
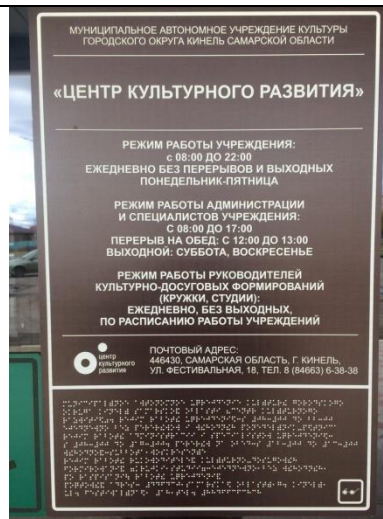
**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.</p> |  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении оборудованы адаптированные лифты, есть поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. В здании оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

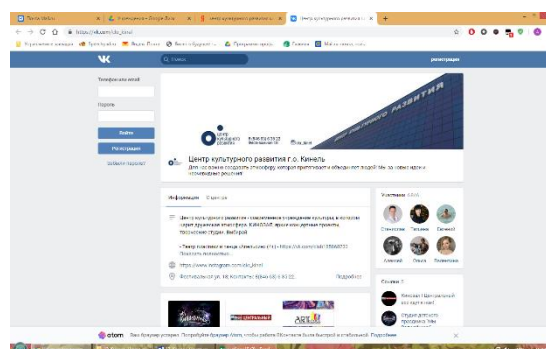
Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, у организации не имеются возможности для бронирования услуг.

У данного учреждения нет официального сайта, организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте, Инстаграм). В этом случае необходима регистрация при поиске информации об учреждении. У страницы в социальной сети ВКонтакте отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 81,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

В рамках улучшения работы учреждения важно не только осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте, Инстаграм), но обеспечить наличие официального сайта, на котором необходимо разместить следующую информацию:

- полное и сокращенное наименование,
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры.

На официальном сайте также должна быть обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее), а также встроенный интернет-сервис (форма обратной связи с посетителями).

В целях повышения доступности информации, размещенной на официальном сайте, необходимо обеспечить наличие его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Для повышения уровня комфортности условий предоставления услуг необходимо предоставить посетителям возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.).


Важно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами.


В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Новокуйбышевск «Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация на стенде представлена в полном объеме.</p> | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Информация представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>17.11.2020, 15.50</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>17.11.2020, 15.50</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Всю необходимую информацию нужно смотреть на официальном сайте дворца.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Была предоставлена краткая информация.</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотели с подругой посетить какие-нибудь интересные мероприятия для людей среднего возраста. Слышали, что организуются секции здоровья, творческие встречи. Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.03 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 16.29 |
| Ответ на запрос | «Здравствуйте. Могу предложить Вам посетить наши концерты и спектакли. Пока у нас ближайшее только концерт «Россияне», концерт джаз-оркестра «Мираж» и московский приезжий спектакль «Скандал заказывали?» Афиши на данные мероприятия отправлю. А если есть желание, могу записать Вас в телефонную книгу, и когда какие-нибудь у нас будут мероприятия, постараюсь вам позвонить». |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.05 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация на запрос не предоставлен |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 95% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. Но в холле есть кофемат. |  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Здание Дворца культуры расположено на главной площади города и по расположению не имеет собственной территории, на которой могла быть оборудована стоянка для посетителей и для автотранспорта инвалидов. Небольшой карман для автомобилей имеется на заднем дворе учреждения. Имеющиеся парковочные места в прилегающей территории относятся к ведомству городского хозяйства.

Архитектурно-планировочное решение входной группы здания Дворца культуры не предусматривает установки специальные ограждения и перила, обеспечивающие передвижение колясок (в т.ч. инвалидных), их разворот.

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой отсутствуют. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни, отсутствует адаптированный лифт. Учреждение оборудовано адаптированным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации отсутствует. У официального сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 95% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании

дистанционных форм взаимодействия – 83,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно разработать альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.


Учреждение не обеспечено выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Дом культуры «Железнодорожник»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

В учреждении отсутствует официальный сайт, частично информация размещена в социальных сетях.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>18.11.2020, 13.29</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>18.11.2020, 13.29</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Несмотря на то, что кружки в настоящее время не работают из-за карантина, мне перечислили все кружковые направления ДК</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Была предоставлена полная информация</p> |
| <p>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</p> | |
| <p><i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i></p> | |

| | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.06 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 16.12 |
| Ответ на запрос | «Добрый день, в данный момент мероприятия ограничены, как только ситуация изменится, мероприятия возобновятся. Наш телефон /.../» |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

Встроенный интернет сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 32,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны (в том числе адаптированные для инвалидов) доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> |  |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни; отсутствуют адаптированные лифты. Оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 82,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 95,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно разработать официальный сайт учреждения на самостоятельном ресурсе либо на странице администрации муниципального района

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

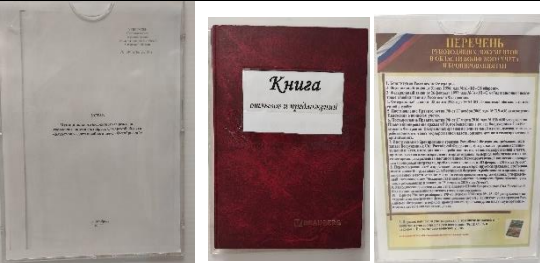
Учреждения не обеспечивает техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования(анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Октябрьск «Культурно-досуговый комплекс «Октябрьский»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о планируемых мероприятиях • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

В организации отсутствует официальный сайт, частично информация размещена в социальных сетях.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>17.11.2020, 15.58</p> |

| | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 15.58 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник, взявший трубку, уточнил у коллеги, какие есть кружки и сообщила, что в настоящее время кружки не работают из-за пандемии. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию на запрос. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотели с подругой посетить какие-нибудь интересные мероприятия для людей среднего возраста. Слышали, что организуются секции здоровья, творческие встречи. Есть ли что-то для людей нашего возраста?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.07 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 16.28 |
| Ответ на запрос | «Добрый день, Светлана! Сообщаем Вам, что в настоящее время, в связи с пандемией, работа творческих клубных формирований временно приостановлена и переведена на онлайн режим. О планируемых и проводимых мероприятиях Вы можете узнать из афиш, которые размещены по нашему городу и в социальных сетях, пройдя по ссылкам (СС). Будем рады вас видеть в МБУ «КДК «Октябрьский!»» |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

Встроенный интернет сервис отсутствует. Учреждение не обеспечивает техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей при заполнении анкет для получения информации об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |


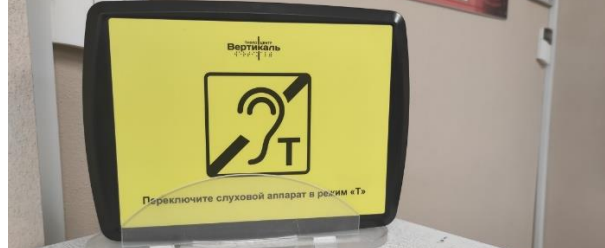
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, поручни. Кнопка вызова сотрудник отсутствует. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни. Отсутствуют адаптированные лифты. Есть адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). |  |
| Есть оборудование для слабослышащих посетителей. |  |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении нет сотрудников, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 93,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В организации отсутствует официальный сайт и не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

В целях обеспечения в организации наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить доступность питьевой воды для посетителей учреждения.

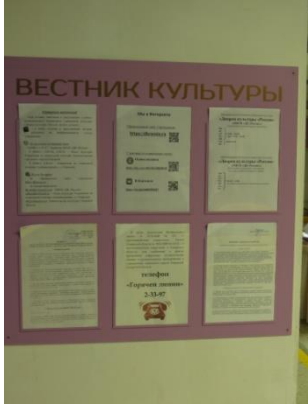
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Отрадный «Дворец культуры «Россия»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Адрес электронной почты • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>18.11.2020, 10.59</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>18.11.2020, 10.59</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Ситуация вызвала удивление, кружки начинают</p> |

| | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------|
| | работать с сентября. Но несмотря на это, рассказали про все кружки ДК |
| Общая оценка | Была предоставлена исчерпывающая информация |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».

| | |
|-----------------|-----------------------|
| Ответ на запрос | Нет электронной почты |
|-----------------|-----------------------|

3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис

Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».

| | |
|----------------------|-------------------|
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.13 |
|----------------------|-------------------|

| | |
|---------------------|---|
| Дата и время ответа | - |
|---------------------|---|

| | |
|-----------------|------------|
| Ответ на запрос | Не получен |
|-----------------|------------|

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не используется сотрудниками учреждения, ответ на запрос не был получен. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее), нет электронной почты.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>В связи со сложной эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением коронавирусной инфекции, договор на поставку питьевой воды расторгнут. Однако в здании оборудованы кофематы.</p> |   |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в МБУК «ДК «Россия» не имеет перепада, превышающего 4 см, площадка перед зданием большая, разворот колясок возможен. Особых конструкций (пандуса, перил) не требуется. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. В здании специально оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов |  |

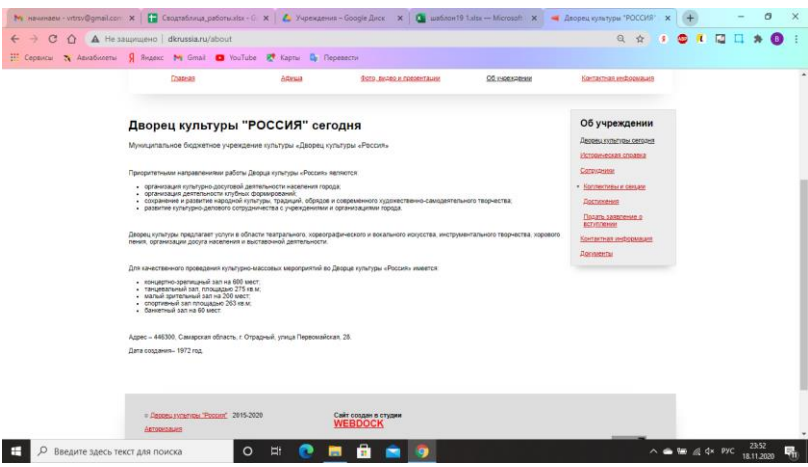
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Инвалиды по слуху (слуху и зрению) не получают возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В учреждении отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому, имеются возможности для бронирования услуг.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  <p>The screenshot shows the website of the House of Culture "ROSSIA". The page title is "Дворец культуры 'РОССИЯ' сегодня" (House of Culture "ROSSIA" today). The main content includes a list of priority tasks: organizing cultural events, organizing activities for children and youth, and organizing and conducting various cultural events. There is also a section titled "Для качественного проведения культурно-массовых мероприятий во Дворце культуры 'Россия' имеются:" (For the high-quality organization of cultural and mass events in the House of Culture "Russia" there are:). This section lists: a modern-oriented hall for 600 seats, a technical hall with an area of 275 sq. m., a large auditorium hall for 300 seats, a special hall for 200 seats, and a banquet hall for 80 seats. The address is 446300, Samara region, Otradnyy district, Peremaykova St. 25. The page was created in 1972.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Адрес электронной почты
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо обеспечить работу электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. Возможность подачи запроса через встроенный интернет-

сервис не используется сотрудниками учреждения, ответ на запрос не был получен.


На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).


Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Инвалиды по слуху (слуху и зрению) не получают возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В учреждении отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.

Муниципальное автономное учреждение городского округа Отрадный «Культурно-досуговый центр «Юность»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля)</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 13.19 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 13.19 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Вежливо и подробно рассказала про различные направления кружков |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.18 |

| | |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 16.47 |
| Ответ на запрос | «Доброго вечера! К сожалению, в период эпидемии, мероприятия запрещено проводить, особенно для людей серебряного возраста. До пандемии мы раз в месяц проводили вечерние мероприятия) У нас есть народный фольклорный ансамбль «Заряница», если Вам будет интересно, то могу прислать номер руководителя, чтобы вы могли договориться о встрече)» |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 17.28 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Сервис недоступен |

На официальном сайте учреждения отсутствуют разделы «Вопрос-ответ», «Часто задаваемые вопросы», форма обратной связи, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

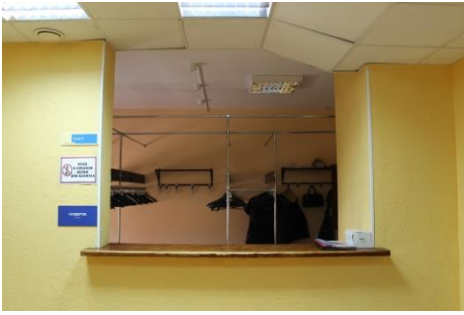

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха, климат-контроля.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: оборудование с доступной питьевой водой. |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, есть кнопка вызова сотрудника |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |

| | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении оборудованы поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены, <u>есть сменные кресла-коляски</u>.</p> <p>В здании специально оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> <p>Адаптированные лифты отсутствуют (в них нет необходимости): фойе и зрительный зал находятся на первом этаже, второй этаж – технический.</p> |    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>Есть оборудование для слабослышащих посетителей.</p> |  |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. В момент завершения независимой оценки, работа сайта была приостановлена.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)

- Структура организации культуры
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

На официальном сайте учреждения отсутствуют разделы «Вопрос-ответ», «Часто задаваемые вопросы», форма обратной связи, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дворец культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  A photograph of an information board mounted on a wall. The board has a red header with the text 'МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ' and 'УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ г.о. ПОХВИСТНЕВО'. Below the header, there are several framed sections containing documents and certificates. A brown sofa is visible in the foreground. |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Полное и сокращенное наименование учреждения• Место нахождения учреждения• Режим работы учреждения• Контактные телефоны• Сведения о видах предоставляемых услуг• Копия документа о порядке предоставления услуг за плату• Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Дата создания учреждения• Копия устава учреждения• Сведения об учредителе (учредителях)• Структура и органы управления учреждения• Адрес электронной почты• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры• Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальном сайте учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Дата создания организации • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Схема проезда • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 11.24 |
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 11.24 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Несмотря на то, что набор в кружки закончен, сотрудник рассказала о имеющихся кружках |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.26 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не был получен |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.24 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Есть сервисная функция – получено уведомление о получении сообщения. Однако ответ на запрос не был получен |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис (форма обратной связи) на официальном сайте учреждения предусмотрена, однако ответ на запрос не был получен.

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании размещено оборудование с доступной питьевой водой (кулер)</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, отсутствует кнопка вызова сотрудника. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. Дверные проемы в здании расширены. В учреждении не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

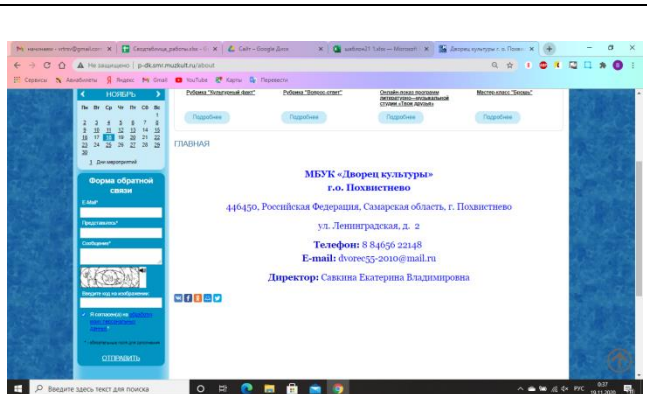
В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме. Организацией обеспечивается возможность бронирования услуг (доступность

записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 79,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании

дистанционных форм взаимодействия – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Дата создания учреждения
- Копия устава учреждения
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Структура и органы управления учреждения
- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Схема проезда
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Структура организации культуры
- Режим работы
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами (ответ на запрос по электронной почте не был получен).

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис (форма обратной связи) на официальном сайте учреждения предусмотрена, однако ответ на запрос не был получен.

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, отсутствует кнопка вызова сотрудника. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. В учреждении не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

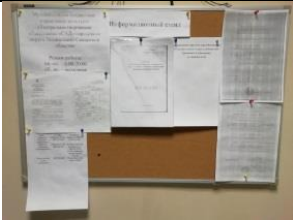
В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению. Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Театрально-творческое объединение «САД»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Адрес электронной почты • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

В учреждении отсутствует официальный сайт в сети Интернет, информация размещена в социальных сетях.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>18.11.2020, 11.40</p> |

| | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 11.40 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Очень доброжелательно рассказали о студиях, расписании и возможности записи. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: Добрый день! Хотели с подружкой посетить какие-нибудь интересные мероприятия для людей среднего возраста. Слышали, что организуются секции здоровья, творческие встречи. Есть ли что-то для людей нашего возраста?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.30 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 16.42 |
| Ответ на запрос | «Здравствуйтесь! Позвоните, пожалуйста, завтра 25104» |
| Общая оценка | Информация предоставлена в очень краткой форме |

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль. Имеется техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 14% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений |  |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой |  |

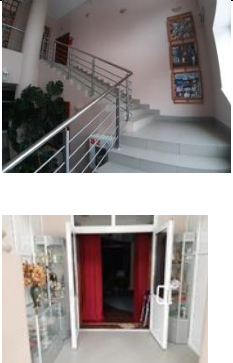
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Вход в здание располагается на первом этаже – пандус и подъемная платформа не предусмотрены по проекту. Прилегающая территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении расширены дверные проемы, есть поручни на лестничных маршах. Адаптированные лифты отсутствуют. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

- Информация о планируемых мероприятиях.

Целесообразно разработать официальный сайт организации на самостоятельном ресурсе.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и предоставлять клиентам полную информацию на запросы.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Не оборудован специальный туалет для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации не предоставляют инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Похвистнево «Дом народных ремёсел и декоративно-прикладного искусства»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Вся требуемая информация представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>18.11.2020, 11.54</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>18.11.2020, 11.54</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Вкратце рассказали про имеющиеся направления, но предложили прийти и выбрать, поскольку вариантов очень много. По телефону разговор не предметный. На время карантина занятия временно не проводятся.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Сотрудник предоставил информацию в ответ на запрос</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек.</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 16.44 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не предоставлена |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 18.37 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Обратная связь», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы. Здание не оборудовано парковкой для посетителей.

Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. Санитарное состояние помещений – холла, залов – удовлетворительное в помещениях чисто освещения достаточно. Санитарно-гигиенические зоны доступны. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В качестве гардероба в учреждении используется шкаф для одежды, гардероб не предусмотрен. Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов


Оборудование помещений и прилегающей территории

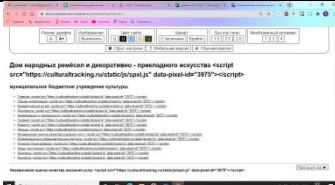
Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, обеспечивающие передвижение колясок (в т.ч. инвалидов), их разворот, так как перепад высот крыльца и прилегающей территории отсутствует.

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть кнопка вызова сотрудника |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей. Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуре официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовала схема проезда к учреждению.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и раздела «Обратная связь» на официальном сайте учреждения для осуществления коммуникации с клиентами.

Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение. В ходе разговора рекомендуем употреблять фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?». В конце беседы, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы поблагодарить за звонок и доброжелательно попрощаться.


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов; не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
Отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания) для посетителей.

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Сызрань «Культурно-досуговый комплекс»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, частично доступ к нему затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Вся требуемая информация представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 13.58 |
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 13.58 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Рассказали про направления, возможность записи и график работы |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Добрый день! Хотели с подругой посетить какие-нибудь интересные мероприятия для людей среднего возраста. Слышали, что организуются секции здоровья, творческие встречи. Есть ли что-то для людей нашего возраста?»</i> | |
| Дата и время запроса | 09.11.2020, 17.24 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 9.10 |
| Ответ на запрос | <p>1) Добрый день. В нашем учреждении 7 филиалов в разных частях города. Уточните пожалуйста про какой Дом Культуры Вы пишете?</p> <p>2) отдельное прикрепление: Добрый день, Светлана!</p> <p>Высылаем Вам информацию по всем Домам культуры на ближайшее время.</p> <p>Добрый день, Светлана!</p> <p>Благодарим Вас за письмо и предлагаем Вашему вниманию информацию согласно Вашей просьбе.</p> <p>К сожалению, Вы не сообщили, в каком из микрорайонов Вы проживаете, поэтому даем информацию по всем ДК.</p> <p>/далее идет информация по каждому ДК с указанием ФИО сотрудников и их направлением деятельности/</p> <p>/Далее автор сообщения прилагает список страниц соц.сетей, перечень мероприятий, телефоны, к кому можно обратиться./</p> |

| | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Мы приглашаем Вас на мероприятия в Дома культуры и в социальных сетях, где Вы можете найти анонсы предстоящих мероприятий, опубликованных заранее. |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация в ответ на запрос |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 18.36 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 91,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 88,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы. Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто,

освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена частичная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой. |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 73,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Независимая оценка учреждения позволяет сделать следующие выводы. Входные группы не оборудованы пандусом, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой отсутствуют. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни, дверные проемы не расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

дистанционных форм взаимодействия – 88,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 95% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 93,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 93,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах здания; отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение городского округа Чапаевск «Социокультурный досуговый комплекс»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Вся требуемая информация на сайте представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>18.11.2020, 13.06</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>19.11.2020, 15.00</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>2</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Перечислили основные направления, сообщили, что набор закончен. Посоветовали посмотреть всю информацию на сайте, тел руководителя кружка предоставят при повторном обращении.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Сотрудник предоставила полную информацию в ответ на запрос</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Легенда: «Добрый день! Хотели с подругой посетить какие-нибудь интересные мероприятия для людей среднего возраста. Слышали, что организуются секции здоровья, творческие встречи. Есть ли что-то для людей нашего возраста?». | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.17 |
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 13.23 |
| Ответ на запрос | Добрый день! В ДК им. В.И. Чапаева проходят занятия в студии «Fitnesslife», записаться на занятия Вы можете по телефону, указанному на афише. Руководитель студии — Юлия Юрьевна Аркаева. Что касается мероприятий, то в связи с эпидемиологической ситуацией пока они ограничены. Но в декабре-январе планируются новогодние мероприятия 18+. О них мы сообщим позже на сайте учреждения https://www.chapskdk.ru/afisha , а также на страницах соц. сетей Пожалуйста, следите за нашими афишами и пишите нам, если возникнут вопросы, мы всегда с удовольствием на них ответим. Спасибо! |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения». | |
| Дата и время запроса | 08.12.2020, 23.20 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения имеется интернет-сервис, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры –92,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |   |

| | | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |


| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус со специальными перилами, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |

| | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении есть мобильный лестничный подъемник, поручни, дверные проемы расширены. Адаптированные лифты не предусмотрены по проекту. Не оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

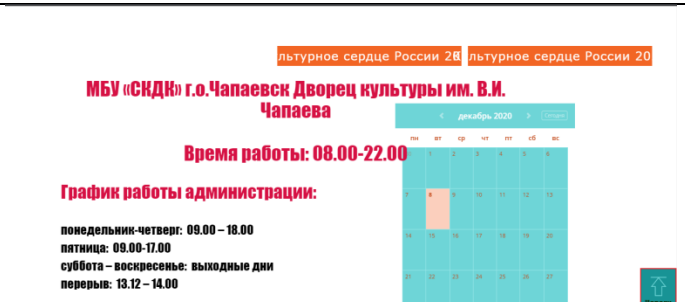
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 88,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и интернет-сервиса для осуществления обратной связи с клиентами.


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: не оборудован туалет для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).


Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Алексеевский «Алексеевский районный Дом культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении отсутствует официальный сайт, информация доступна в социальных сетях</p> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>18.11.2020, 13.39</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>18.11.2020, 13.39</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>ДК закрыт на карантин, занятия временно не проводятся, но направления кружков и график работы были озвучены</p> |

| | |
|--------------|---------------------------------------------------------------|
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |
|--------------|---------------------------------------------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| Легенда: <i>«Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.20 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ не был предоставлен |
| Общая оценка | Информация не предоставлена |

Интернет-сервис обратной связи отсутствует.

Учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

Получатели услуг имеют возможность выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг организацией культуры, заполнив анкету на официальном сайте Администрации муниципального района Алексеевский.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 92,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- в социальных сетях организации культуры – 79% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
|--------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии (в том числе адаптированные помещения для инвалидов).</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 89,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов


Оборудование помещений и прилегающей территории

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

| | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой отсутствуют.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении дверные проемы расширены, адаптированные лифты и поручни отсутствуют. Оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Оборудование для слабослышащих посетителей отсутствует.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 85,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 78,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 90,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 93,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
- о планируемых мероприятиях.

Рекомендуется разместить информацию об учреждении на самостоятельном ресурсе в сети Интернет, либо на официальном сайте администрации м.р. Алексеевский Самарской области.


В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и социальных сетей, для осуществления обратной связи с клиентами.

Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное учреждение культуры муниципального района Безенчукский «Многофункциональный культурный центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Структура и органы управления учреждения • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>представительствах)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о планируемых мероприятиях • Структура организации культуры |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Режим работы • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 13.52 |
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 13.52 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник рассказала про направления, предоставила контактный телефон заведующего данным направлением. Некоторые фразы в ходе беседы были произнесены агрессивно. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила не полную информацию в ответ на запрос |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.27 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 18.34 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть интернет-сервис, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство овки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. | |




| | | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии (в том числе адаптированное для инвалидов).</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


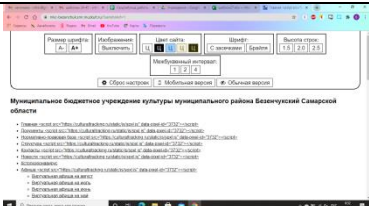
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. Кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой отсутствуют |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены. Отсутствуют поручни. Оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). |  |
| Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. |  |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Оборудование для слабослышащих посетителей отсутствует.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 88,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Структура и органы управления учреждения;
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Режим работы;
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и интернет-сервиса для осуществления обратной связи с клиентами

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное автономное учреждение муниципального района Богатовский «Центр культурного развития»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фото информационного стенда не предоставлено. | |
| В учреждении размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Режим работы учреждения |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

В учреждении отсутствует официальный сайт, частично информация доступна в социальных сетях.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 14.58 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 14.58 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Рассказали о направлениях кружков, в настоящее время учреждение закрыто на карантин. Планируется открытие еще одного направления. |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.35 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 17.54 |
| Ответ на запрос | «Здравствуйте, в связи с неблагоприятной обстановкой по коронавирусной инфекции, мы временно не принимаем посетителей» |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

Интернет-сервис обратной связи отсутствует. Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. |  |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях убрано, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. Вид неопрятный</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей при заполнении анкет для получения информации об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе здания отсутствует пандус, представленное фото демонстрирует, что это не пандус, а лестничный марш, неочищенный от снега (при приближении видны ступени).</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении дверные проемы расширены; отсутствуют адаптированные лифты, поручни.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно разместить в учреждении информационный стенд, который отсутствовал на момент проверки. Необходимо разработать официальный сайт организации на самостоятельном ресурсе либо на странице администрации муниципального района.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В целях обеспечения в организации социальной сферы наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных группах здания; лестничные марши внутри здания не оборудованы поручнями; не оборудован специальный туалет для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Большеглушицкий»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

Анализ открытости и доступности информации на информационных стендах в помещении организации культуры не был проведен по причине отсутствия информации (загрузка материалов прошла с ошибкой, выгрузка не удалась). Учреждение проигнорировало просьбу о необходимости предоставления фотоматериалов.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальном сайте учреждения размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже: | |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none">• Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 14.50 |
| Дата и время ответа | 20.11.2020, 13.32 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 2 |
| Ответ на запрос | Перечислили кружки, работа ведется дистанционно. Рекомендовали обратиться в конце декабря для уточнения информации о возобновлении работы кружков |
| Общая оценка | Была предоставлена подробная информация |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.38 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 13.35 |
| Ответ на запрос | «Добрый день! Светлана, будьте добры, пришлите свой номер телефона для связи» |
| Общая оценка | Информация предоставлена в очень краткой форме |

Интернет-сервис обратной связи отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», есть техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 94,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 91,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Оценка была проведена на основе содержания бланка без анализа фотоматериалов (учреждение не предоставило необходимую информацию по запросу). Были сделаны следующие выводы:

- Здание не оборудовано парковкой для посетителей;
- Отсутствует система кондиционирования воздуха;
- Санитарно-гигиенические зоны доступны;
- В учреждении отсутствует гардероб для посетителей;

- Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений;
- Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания);
- Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 88,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Оценка была проведена на основе содержания бланка без анализа фотоматериалов (учреждение не предоставило необходимую информацию по запросу). Были сделаны следующие выводы:

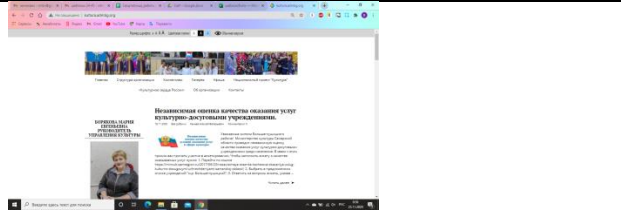
- Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов;
- Входные группы не оборудованы пандусом, отсутствуют кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. Специальные ограждения и периллы, обеспечивающие передвижение колясок (в т.ч. инвалидных), их разворот отсутствуют;
- В учреждении дверные проемы расширены, отсутствуют адаптированные лифты, поручни.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает инвалидов необходимыми условиями для получения услуг.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

В учреждении отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на странице администрации. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 87,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 75,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 93,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуру официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и предоставлять полную информацию на запрос клиентов.


Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах здания; отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, не оборудован специальный туалет для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В учреждении не предоставляют услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) инвалидам по слуху (слуху и зрению).

Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Большечерниговского района

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Вся требуемая информация на сайте представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>16.11.2020, 12.10 18.11.2020, 13.12 19.11.2020, 14.50</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>19.11.2020, 14.50</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>3</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Перечислили творческие направления, график работы озвучен не был, рассказали, где проходят занятия. Посоветовали прийти к директору музыкальной школы для записи, хотя я не выбирала вокальное направление</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Информация была предоставлена</p> |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек?».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 17.43 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 8.44 |
| Ответ на запрос | «Нет, у нас все дети занимаются дистанционно» |
| Общая оценка | Информация была предоставлена |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 18.31 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения есть раздел «Интернет-приемная», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 95,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |


| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

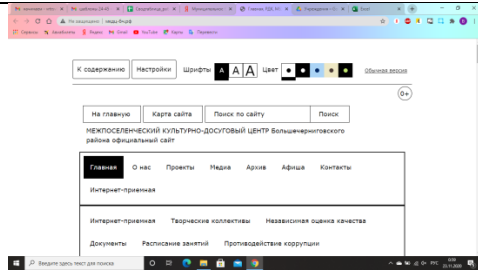
| | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, ограждения и перила для инвалидов. Кнопка для вызова сотрудников отсутствует.</p> |  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни; дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 93,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль за запросами, осуществляемыми по телефону, через интернет-приемную.

В целях обеспечения в организации наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения

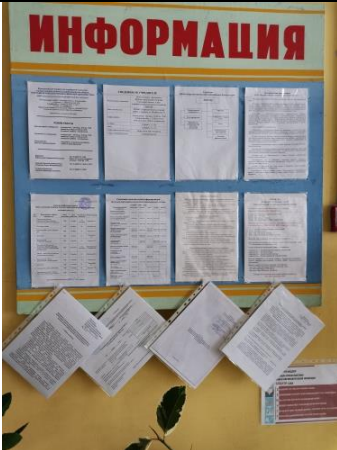
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: лестничные марши не оборудованы поручнями, отсутствует специально оборудованный туалет для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; не обеспечено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального района Борский Самарской области «Борский межпоселенческий районный Дом культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см.ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения есть страница в социальных сетях, которая размещена по адресу: <https://vk.com/club135832163>.

Страница учреждения доступна с «1-го клика», для получения информации об учреждении требуется регистрация в социальной сети, иные ограничения отсутствуют.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальной странице учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Контактные телефоны |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации) |

| | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>культуры, положения о филиалах и представительствах):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Структура организации культуры • Режим работы • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 15.35 |
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 15.35 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник, отвечающий на запрос, не достаточно компетентен в данных вопросах, кратко сказала про два работающих кружка и предложила по данным вопросам обратиться к директору. |
| Общая оценка | Не была предоставлена подробная информация на запрос. Сотрудник не выразил интереса к просьбе, порекомендовал обратиться к руководителю учреждения. Сотрудник не был в полной мере доброжелателен и вежлив. |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 19.23 |

| | |
|---------------------|--------------------------------------------------|
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Отсутствовало уведомление факта получения письма |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальной странице в социальных сетях организации культуры – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться парковкой перед входом в здание на Центральной площади. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. Нет системы кондиционирования воздуха. |  |

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. Выделенная стоянка для инвалидов находится на расстоянии 30 м от здания.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 93,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Рекомендуется разработать официальный сайт учреждения, на котором содержалась бы вся необходимая информация об услугах организации культуры в соответствии с требованиями. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами.


Учреждение фактически не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах здания; отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юбилейный» городского поселения Смышляевка муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У организации есть страница в социальных сетях, которая размещена по адресу: <https://vk.com/public83664989>.

Страница учреждения доступна с «1-го клика», для получения информации об учреждении требуется регистрация в социальной сети, иные ограничения отсутствуют.

| | |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальной странице учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Дата создания организации • Контактные телефоны • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Схема проезда • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах): • Структура организации культуры • Режим работы • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.11.2020, 16.17 |
| Дата и время ответа | 18.11.2020, 16.17 |

| | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Кол-во попыток дозвона, ожидания ответа | попыток время | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник подробно рассказала, какие кружки есть, но обратила внимание, что запись завершена. Посоветовали обратиться в ЦВР, либо обратиться к руководителям кружков. | |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. При общении была недостаточно вежливой: не спросила, чем еще она может помочь, не попрощалась, первой оборвала разговор. | |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 19.25 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Отсутствовало уведомление факта получения запроса. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, написать вопрос, комментарий или жалобу, через чат группы учреждения со своего профиля в социальной сети.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 94,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 83,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |


| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> <p>В помещении размещен стол и стул для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

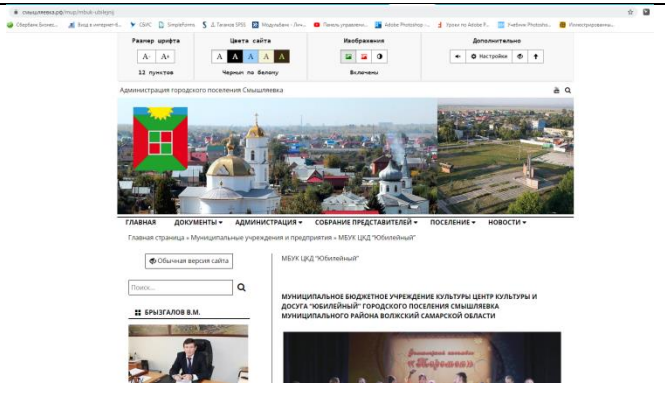
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |

| | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении есть адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>Есть оборудование для слабослышащих посетителей.</p> |  |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на странице администрации. У сайта есть версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 94,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 85,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Рекомендуется разработать официальный сайт учреждения, на котором содержалась бы вся необходимая информация об услугах организации культуры в соответствии с требованиями. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы. Также необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами


Для обеспечения комфорта необходимо предоставить доступ к питьевой воде для посетителей: оборудовать кулерами с питьевой водой или автоматами по продаже бутилированной воды.

Учреждение практически полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, отсутствует парковка с выделенными местами для инвалидов. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центра культуры и досуга «Восход» городского поселения Петра-Дубрава муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Структура и органы управления учреждения |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения есть страница в социальных сетях, которая размещена по адресу https://vk.com/dkvochod_dubrava.

Страница учреждения доступна с «1-го клика», для получения информации об учреждении требуется регистрация в социальной сети, иные ограничения отсутствуют.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальной странице учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Контактные телефоны • Дата создания организации • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Наличие необходимости дополнительной регистрации и иных ограничений при поиске информации об учреждении: • Схема проезда • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы |

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 11.07 19.11.2020, 15.10 20.11.2020, 14.38 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 3 |
| Ответ на запрос | Не было ответа ни по одному из указанных телефонов |
| Общая оценка | Дистанционный способ связи с учреждением не работает |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 20.59 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Отсутствовало уведомление факта получения письма |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, написать вопрос, комментарий или жалобу, через чат группы учреждения со своего профиля в социальной сети.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –88.3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры –85% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. |  |

| | | |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей. На момент проведения проверки гардероб не работал.</p> |  |
| | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 87,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Здание учреждения не оборудовано необходимыми средствами для обеспечения доступной среды для инвалидов.

| | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 86,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 92,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 80,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 91,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 89,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 90,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Структура и органы управления учреждения.

Рекомендуется разработать официальный сайт учреждения, на котором содержалась бы вся необходимая информация об услугах организации культуры в соответствии с требованиями. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо предусмотреть возможность ответа на все поступающие звонки по телефонам, указанным в качестве контактных для посетителей.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами


Учреждение фактически не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах здания; кнопки вызова специалиста, отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специальные лифты и подъемные платформы.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры» сельского поселения Курумоч муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Адрес электронной почты • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальном сайте учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Структура организации культуры • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 11.15 |
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 11.15 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник поздоровалась и представилась. Но подробная информация не была предоставлена. |

| | |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Сотрудник предложила узнать подробную информацию непосредственно при посещении учреждения. |
| Общая оценка | Сотрудник не предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 20.57 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Отсутствовало уведомление факта получения письма |

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 51,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |


| | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, съезд оборудован специальными перилами. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении есть поручни, дверные проемы расширены. Согласно данным, предоставленным учреждением, оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов (фото не предоставлено).</p> |  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.</p> | |

Официальный сайт организации располагается на странице администрации. У сайта есть версия для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 69,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Дата создания учреждения
- Копия устава учреждения
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Адрес электронной почты

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Схема проезда
- Дата создания организации
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами


Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования(анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).


В учреждении отсутствует специальное оборудование для слабослышащих посетителей, а также нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Феникс» сельского поселения Чёрновский муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У организации отсутствует официальный сайт учреждения, группы в социальных сетях не найдены.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 11.20 |
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 11.20 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник первым взявший трубку не представился и не поздоровался, пригласил директора, который не представился и не поздоровался. Ответил на приветствие. Сообщил о видах кружков, о графике работы и предложила приехать выбрать все на месте. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 21.03 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Было получено уведомление о получении письма, но ответа на запрос не последовало. |

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. Помещение требует проведения текущего ремонта.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 77,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 53,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 81,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 93,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Рекомендуется разработать официальный сайт учреждения, на котором должна быть размещена вся требуемая информация об организации культуры. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами

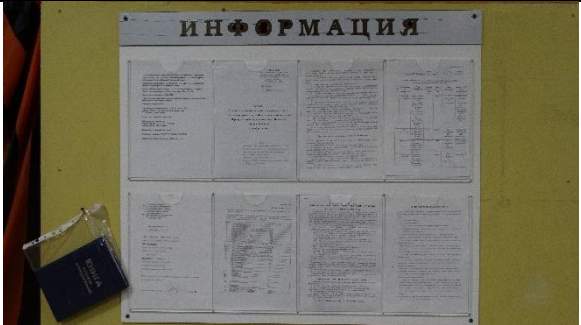
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты или специальные платформы для маломобильных посетителей.

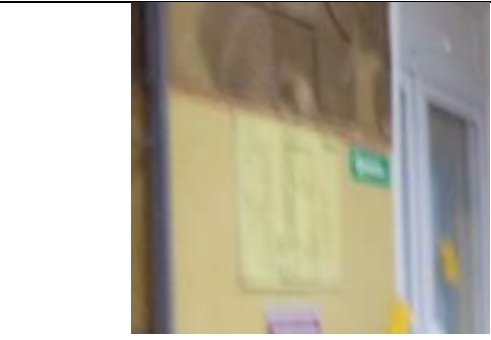
Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Звезда» сельского поселения Черноречье муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Структура и органы управления учреждения • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения есть страница в социальных сетях, которая размещена по адресу: <https://vk.com/mbukzvezda>.

Страница учреждения доступна с «1-го клика», для получения информации об учреждении требуется регистрация в социальной сети, иные ограничения отсутствуют.

| | |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальной странице учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Режим работы • Контактные телефоны • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 11.36 19.11.2020, 13.05 |

| | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 13.05 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 2 |
| Ответ на запрос | Сотрудник сообщила общую информацию о кружках, графике работы, предложила прийти и выбрать что-то конкретное непосредственно в учреждении. |
| Общая оценка | Сотрудник не предоставила подробную информацию в ответ на запрос. Сотрудник не был в полной мере доброжелателен и вежлив. |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 21.08 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Информация не получена. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, написать вопрос, комментарий или жалобу, через чат группы учреждения со своего профиля в социальной сети.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.



| | | |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.</p> | | |

| | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. | |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, но отсутствует возможность для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 64,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Структура и органы управления учреждения,
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Рекомендуется разработать официальный сайт учреждения, на котором содержалась бы вся необходимая информация об услугах организации культуры в соответствии с требованиями. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами


Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах зданий; отсутствуют лифты и подъемные платформы.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Самарский» сельского поселения Лопатино муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения есть страница в социальных сетях, которая размещена по адресу: <https://vk.com/public55610670>.

Страница учреждения доступна с «1-го клика», для получения информации об учреждении требуется регистрация в социальной сети, иные ограничения отсутствуют.

| | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На странице учреждения</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Схема проезда |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Режим работы • Контактные телефоны • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 11.49 |
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 11.49 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник, отвечающий на запрос, назвал кружковые направления, график работы. Предложил более подробно ознакомиться на месте. |
| Общая оценка | Была предоставлена подробная информация на запрос. Сотрудник не был в полной мере доброжелателен и вежлив: отсутствовало приветствие, не уточнял, достаточно ли информации и есть ли вопросы. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 21.13 |
| Дата и время ответа | 17.11.2020, 14.58 |
| Ответ на запрос | Здравствуйте, Светлана! Добро пожаловать в Волжский район! Домов культуры у нас в районе много. Какой именно Вы хотите посетить? Экспозиции по краеведению – это музей в селе Дубовый Умет, там же мастера ДПТ. |
| Общая оценка | На запрос был получен оперативный ответ, который содержал как информацию по запросу, так и уточняющие вопросы. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, написать вопрос, комментарий или жалобу, через чат группы учреждения со своего профиля в социальной сети.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальной странице в социальных сетях организации культуры – 57,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |


| | | |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. |  |
| Комфортабельность, удобство | В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |
| | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. На момент проверки кулер не функционировал. |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 58,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 91,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях.

Целесообразно разработать официальный сайт учреждения, на котором содержалась бы вся необходимая информация об услугах организации культуры в соответствии с требованиями. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Учреждение фактически не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах здания; отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Созвездие» сельского поселения Верхняя Подстепновка муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



На стенде размещена вся требуемая информация.

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:

- Полное и сокращенное наименование учреждения
- Место нахождения
- Схема проезда
- Дата создания организации
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Структура организации культуры
- Режим работы

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 11.55 |
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 11.55 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник поздоровалась и представилась после наводящего вопроса. Подробно рассказала про направления, график работы, задавала уточняющие вопросы, предложили прийти и выбрать на месте. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 21.16 |
| Дата и время ответа | Не получен |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Было получено уведомление факта получения письма. Но ответа на запрос не последовало. |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 03.12.2020, 15.19 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 10.38 |
| Ответ на запрос | Нет |
| Общая оценка | Было получено уведомление факта получения письма. Но ответа на запрос не последовало. |

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», но не реализована техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.



Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. |  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. Это касается и санитарно-гигиенического помещения для людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> |  |
| <p>Комфортность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |


| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

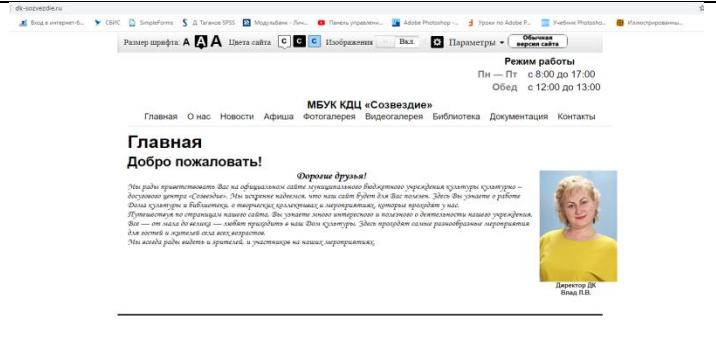
**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, съезд оборудован специальными перилами и кнопкой вызова специалиста.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |

| | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении дверные проемы расширен. В здании есть оборудованный туалет для инвалидов.</p> |  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.</p> | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание официального сайта учреждения, на котором необходимо разместить следующую информацию:

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг),
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и сервисов обратной связи на официальном сайте учреждения. Оперативно реагировать и отвечать на запросы посетителей.

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).


В учреждении отсутствует специальное оборудование для слабослышащих посетителей, а также нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Тандем» сельского поселения Дубовый Умет муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Сведения о видах предоставляемых услуг |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальном сайте учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о планируемых мероприятиях • Структура организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 14.32 |
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 14.32 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Вкратце рассказали об имеющихся кружках, за более подробной информацией посоветовали приехать в ДК |
| Общая оценка | Информация предоставлена в краткой форме |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <i>Легенда: Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? В какое время? Группа 5-7 человек»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 21.36 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не был получен |
| Общая оценка | Информация не предоставлена |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 19.36 |
| Дата и время ответа | 24.11.2020, 10.38 |
| Ответ на запрос | <p>На Ваш вопрос, оставленный на официальном сайте МБУК КДЦ «Тандем» об ограничениях, введенных в нашем Учреждении в связи с пандемией, сообщаем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В соответствии с Постановлением Главного санитарного врача по Самарской области от 29.10.2020 г. №20-П запрещены массовые мероприятия с большим скоплением людей (более 50 человек). 2. Занятия в коллективах художественной самодеятельности разрешены детям только при сопровождении взрослых. Но не более 10 человек одновременно, при соблюдении санитарных норм (соблюдение дистанции, термометрия при входе, до начала занятий - соблюдение масочного режима). 3. Запрещены посещения занятий кружков и массовых мероприятий лицам старше 65 лет. <p>Кроме того, в связи с проведением капитального ремонта в рамках национального проекта «Культура» в здании Сельского Дома культуры с. Дубовый Умет массовые мероприятия не проводятся с апреля 2020г. до настоящего времени. Дата официального открытия обновленного СДК пока не определена. Подпись /ФИО директора/</p> |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения интернет-приемная, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 85,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 76,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы. Здание оборудовано парковкой для посетителей, так же посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

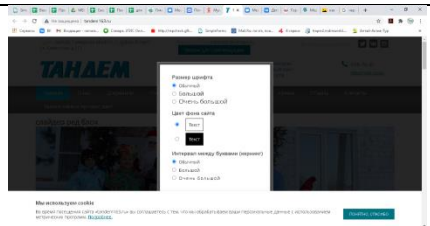
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни, лестничные марши оборудованы подъемной платформой. По данным учреждения, оборудовано адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов (фото состояния помещения не предоставлено). |   |

Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, отсутствуют возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 92,9 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 84,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 91,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Сведения о видах предоставляемых услуг

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. В завершении разговора попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами

В целях обеспечения в организации социальной сферы наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует выделенная стоянка для автотранспорта инвалидов.

Учреждение не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры досугово-развлекательный центр «Просвет» сельского поселения Просвет муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения отсутствует, частично информация представлена в социальных сетях.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u></p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>19.11.2020, 14.40</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>19.11.2020, 14.40</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p><i>Вкратце рассказали о кружках и графике работы. За более подробной информацией рекомендовали обратиться к художественному руководителю ДК. Не попрощались.</i></p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p><i>Была предоставлена неполная информация</i></p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p><u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u></p> | |
| <p><i>Легенда: «Добрый день! Хотела приобщить маму к активной жизни. Слышала, что в домах культуры организуются интересные мероприятия для пожилых (секции здоровья, творческие встречи). Есть ли что-то для</i></p> | |

| | |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>пожилых у вас?».</i> | |
| Дата и время запроса | 13.11.2020, 15.04 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествует по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек. Подскажите, пожалуйста, будет такая возможность в период с 10 по 15 ноября?» |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | - |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | Интернет-сервис отсутствует |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

Учреждение обеспечивает техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры –76,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. Выглядят неопрятно.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус и кнопка вызова сотрудника; отсутствует оборудование подъемной платформой.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни; отсутствуют адаптированные лифты..</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора учреждения) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно разработать официальный сайт организации на самостоятельном ресурсе либо на странице администрации муниципального района.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен выслушать запрос и содержательно ответить на него, употребив в начале беседы и в конце разговора фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?». В завершении разговора вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует специально оборудованный туалет инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Визит» сельского поселения Воскресенка муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Информация представлена в полном объеме.

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. Вся требуемая информация на сайте

представлена в полном объеме, кроме информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 19.11.2020, 15.15 |
| Дата и время ответа | 19.11.2020, 15.15 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Предложили посмотреть всю информацию в соц.сетях, озвучили направления кружков. Рассказали о графике работы кружков. Предложили подойти. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 26.11.2020 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 20.06 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен |

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении предусмотрена система кондиционирования воздуха.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании размещен кулер с питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

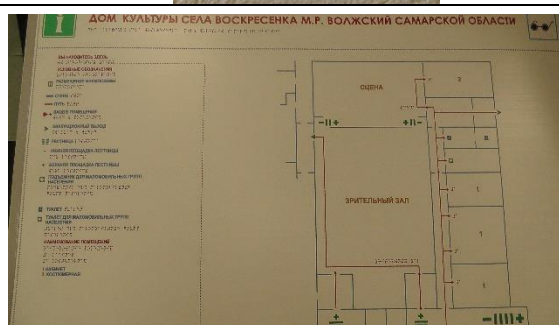
| | | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими передвижение колясок</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. В здании оборудованы поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. В учреждении предусмотрены специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> |    |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



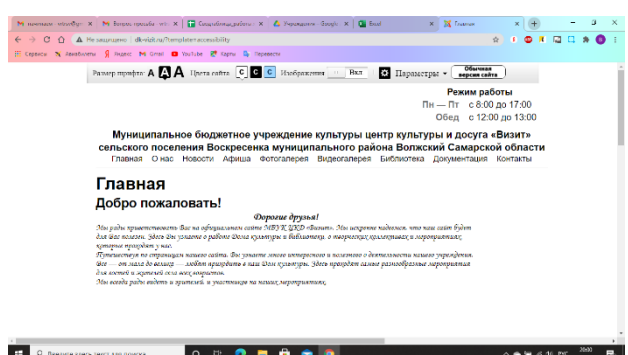
В учреждении осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.



В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не предусмотрена возможность бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. На сайте представлена альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 84,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо производить регулярный контроль электронной почты и соответствующей формы на сайте для осуществления обратной связи с клиентами (ответ на запрос на электронную почту учреждения и встроенный интернет-сервис не был получен). На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

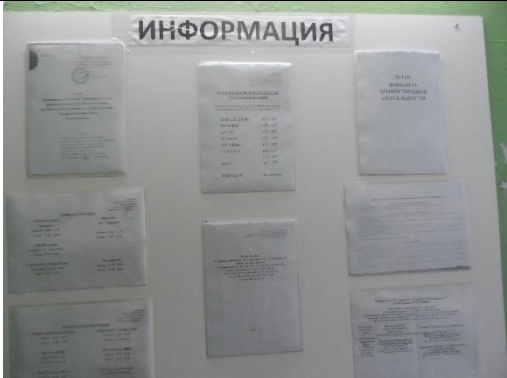
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов, в учреждении отсутствуют адаптированные лифты. В организации не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).


Для повышения уровня комфортности условий предоставления услуг необходимо предоставить посетителям возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.). Рекомендуется также рассмотреть возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Юность» сельского поселения Подъем-Михайловка муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация.</p> | |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже:</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 20.11.2020, 14.48 23.11.2020, 10.13 24.11.2020, 10.00 |
| Дата и время ответа | отсутствовал |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 3 |
| Ответ на запрос | При звонке в учреждение срабатывает автоответчик |
| Общая оценка | Ответа на запрос получено не было |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествует по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 13.46 |
| Дата и время ответа | 27.11.2020, 10.50 |
| Ответ на запрос | На запрос был получен ответ: «Добрый день! Завтра в ДК с. Яблоновый Овраг в 11.00 час. состоится концертная программа, посвященная Дню матери» |
| Общая оценка | На запрос был получен ответ о ближайших мероприятиях учреждения в краткой форме |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 20.43 |
| Дата и время ответа | Не предоставлен |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не предоставлен. |
| Общая оценка | На запрос было получено уведомление о получении сообщения. Сервис находится в рабочем состоянии |

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», но отсутствует техническая возможность выражения получателем

услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 94% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. | |
| | Санитарно-гигиенические зоны для посетителей в учреждении отсутствуют | |
| Комфортабельность, удобство | В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. | |
| | Для посетителей учреждения отсутствует понятная навигация внутри помещений. | |
| | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 86,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

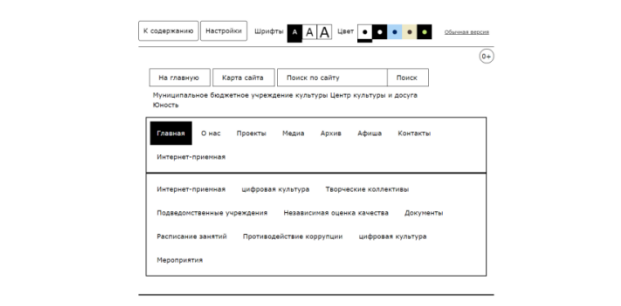
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание не оборудован пандусом, специальными перилами.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении есть поручни. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 43,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 84,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте учреждения необходимо разместить информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Обеспечить функционирующую телефонную связь с учреждением. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

При ответе на запросы по электронной почте необходимо давать более развернутые ответы, задавать уточняющие вопросы, что еще могло бы заинтересовать потенциального посетителя. Ответ на запрос помимо содержательной информации должен содержать вежливые формы обращения, например, «Будем рады Вас видеть!».

Необходимо также осуществлять мониторинг запросов через форму обратной связи, реализованной на официальном сайте учреждения.

Необходимо разработать на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

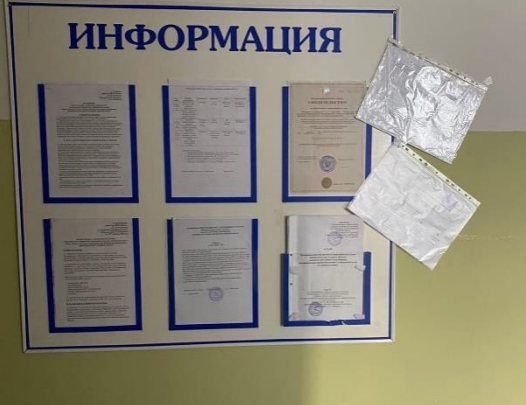
Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют пандусы, специальные поручни, автостоянка для инвалидов, расширенные дверные проемы.

В учреждении отсутствует специальное оборудование для слабослышащих посетителей, а также нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

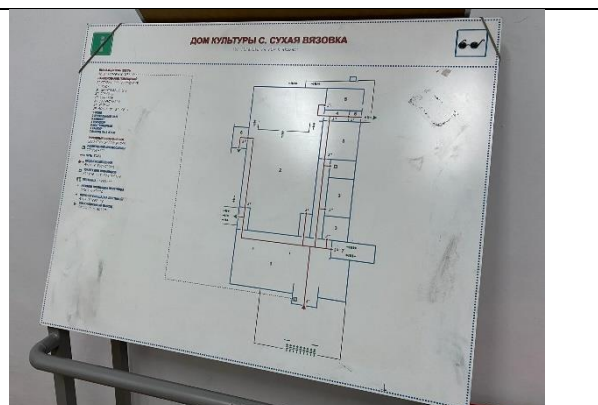
Муниципальное бюджетное учреждение культуры центр культуры и досуга «Колос» сельского поселения Сухая Вязовка муниципального района Волжский»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения есть страница в социальных сетях, которая размещена по адресу <https://vk.com/club66574665>.

Страница учреждения доступна с «1-го клика», для получения информации об учреждении требуется регистрация в социальной сети, иные ограничения отсутствуют.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальной странице учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • "Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 20.11.2020, 14.51 23.11.2020, 10.19 24.11.2020, 10.09 |
| Дата и время ответа | 24.11.2020, 10.09 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 3 |
| Ответ на запрос | В ответ на запрос рассказали о существующих кружках, графике работы, предложили подойти и написать заявление на запись в понравившийся кружок. |
| Общая оценка | Была предоставлена подробная информация на запрос. При общении сотрудник был недостаточно вежлив: не уточнял, чем еще помочь, не поздоровался первым, не попрощался. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | Запрос на электронную почту не проводился, т.к. в качестве контактного электронного адреса указана личная почта директора. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, написать вопрос, комментарий или жалобу, через чат группы учреждения со своего профиля в социальной сети.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:



- на информационных стендах в помещении организации – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;



- на официальной странице в социальных сетях организации культуры – 94,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Заявка на оборудование стоянки для автотранспорта, в том числе для инвалидов, сформирована и направлена учредителю организации – Администрации с.п. Сухая Вязовка. Средства будут заложены на период 2021-2022г.г.</p> | |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> | |
| | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении имеется место, где посетители могут раздеться и оставить одежду: переносная вешалка на 30 мест. Гардероб включен в смету по капитальному ремонту на 2021 год,</p> |  |
| | <p>В учреждении отсутствует навигация внутри помещений, вывески и указатели. Вывески с наименованием кабинетов и помещений заложены в смету по капитальному ремонту на 2021 год.</p> | |

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

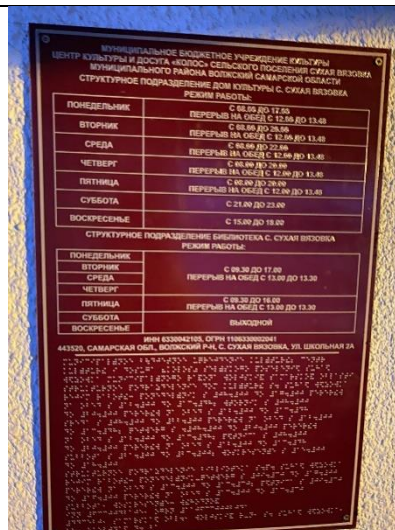
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты и поручни. На втором этаже здания расположена библиотека, для удобства инвалидов на первом этаже расположен звонок, по сигналу звонка к посетителю спускается библиотекарь и обслуживает посетителя на первом этаже. Дверные проемы расширены.</p> | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 94,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Рекомендуется разработать официальный сайт учреждения, на котором содержалась бы вся необходимая информация об услугах организации культуры в соответствии с требованиями. На сайте также необходимо реализовать форму обратной связи с посетителями, через которую они могли отправлять запросы и пожелания о работе учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать

учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо реализовать возможность обратной связи с клиентами посредством электронной почты.

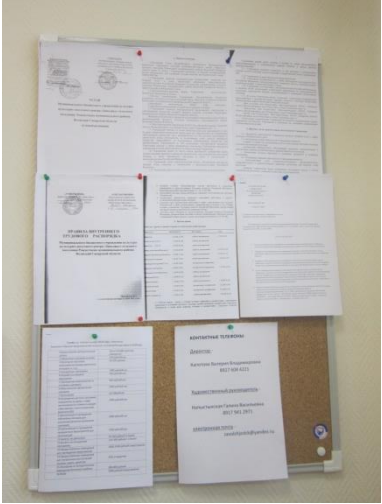
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, подъемные платформы или специальные лифты для инвалидов.

В учреждении отсутствует специальное оборудование для слабослышащих посетителей, а также отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры культурно-досуговый центр «Заволжье» сельского поселения Рождественского муниципального района Волжский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 20.11.2020, 14.55 |
| Дата и время ответа | 20.11.2020, 14.55 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Предоставили необходимую информацию о кружках. Также все можно посмотреть все на сайте. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос, предложил разные варианты решения вопроса |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 19.47 |
| Дата и время ответа | 27.11.2020, 15.17 |
| Ответ на запрос | «Здравствуйте! Ближайшие мероприятия только детские новогодние. С творчеством мастеров ДПТ можно познакомиться ежедневно с 10.00 до 17.00, кроме воскресенья и понедельника. Также сейчас |

| | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | работает выставка акварельных работ Самарской художницы Н.Русяевой «Родному краю посвящаю». Добро пожаловать!» |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не предусмотрена. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 95,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 88,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |

| | | |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

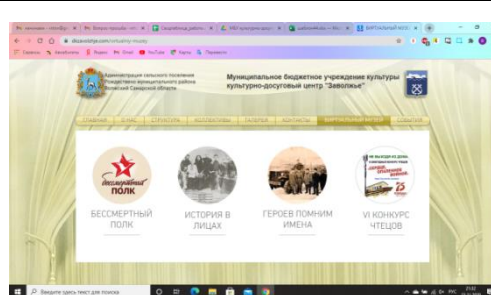
| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. В здании оборудованы поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. В учреждении оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. |   |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, не предусмотрены возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 90,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 81,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 91,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не предусмотрена. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией

культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. В учреждении отсутствуют адаптированные лифты.

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В целях повышения доступности информации, размещенной на официальном сайте, необходимо обеспечить наличие его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Для повышения уровня комфортности условий предоставления услуг необходимо предоставить посетителям возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.), обеспечить наличие доступной питьевой водой.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Союз» муниципального района Волжский

Применяемая методика проведения независимой оценки не учитывает уникальность некоторых учреждений в сфере культуры. Согласно информации, предоставленной Управлением культуры и молодежной политики Администрации муниципального района Волжский Самарской области, учреждение работает в формате мобильного офиса, предоставляет услуги на площадках иных учреждений культуры, а также на базе многофункционального передвижного культурного центра (автоклуба), приобретенного в рамках национального проекта «Культура».

Данный формат предполагает экс-территориальную организацию культурно-массовых мероприятий. Переезжая из одного сельского поселения в другое, творческие коллективы представляют продукт своего творчества.

Мобильный дом культуры или мобильный культурный центр – это новый тренд и новый опыт в России, который будет тиражироваться и далее, Автоклуб позволяет проводить любые культурно-массовые мероприятия. Автоклуб легко трансформируется в концертную площадку, он оборудован световым, звуковым и видео оборудованием. Так передвижной дом культуры превращается и в кинозал, и в площадку для выступлений. Машины оснащены дизель-генератором, а также автономными источниками электроэнергии.

Кроме того, за счет оснащения передвижных центров интернетом могут быть организованы онлайн трансляции культурных мероприятий.

Подчеркнем, что данная практика предполагает существенное расширение доступности услуг для маломобильных категорий населения.

Однако именно уникальность МБУК Центр культуры и досуга «Союз» муниципального района Волжский не позволяет провести независимую оценку качества условий оказания услуг по утвержденной Минтрудом РФ методике. По итогам оценки были отмечены только некоторые показатели, которые применимы к специфике данного учреждения. Рейтинг организации в бальной системе не присвоен.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

Учреждение не обладает на правах собственности своим помещением. Поэтому стенда в учреждении нет.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Информация об учреждении размещена на 3-х ресурсах: ресурсе администрации м.р. Волжский, страница Вконтакте, информация на ресурсе Агентства социокультурных технологий (<http://ast63.ru/>).

| | |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На всех ресурсах размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Наличие необходимости дополнительной регистрации и иных ограничений при поиске информации об учреждении: • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 12.50 |
| Дата и время ответа | - |
| Кол-во попыток | 3 |

| | |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| дозвона, время ожидания ответа | |
| Ответ на запрос | Указанные телефоны организации не существуют. Сотовый номер телефона руководителя в сети Интернет указан с ошибкой (927)11511 |
| Общая оценка | Информацию в ответ на запрос не получена. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествует по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек. Подскажите, пожалуйста, будет такая возможность в период с 18 по 29 декабря?»</i> | |
| Дата и время запроса | 18.12.2020 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Не получен |
| Общая оценка | Информация не получена |

Запрос на встроенный интернет-сервис не были реализованы по причине отсутствия официального сайта учреждения. В то же время учреждение предлагает осуществлять коммуникацию с помощью социальных сетей.

На всех ресурсах, где размещена информация об учреждении, отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан).

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

У учреждения нет официального сайта, размещенного на самостоятельном ресурсе.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Рекомендации

Целесообразно создать свой сайт и обеспечить информационный контент согласно требованиям нормативно-правовых актов.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Даже учитывая специфику данного учреждения, необходимо предусмотреть доступность получения услуг инвалидами. Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Елховское межпоселенческое объединение домов культуры» муниципального района Елховский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



На стенде представлены все требуемые документы и материалы.

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (без пояснений с использованием шрифта Брайля отсутствуют), размещена информация об актуальных мероприятиях учреждения.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»

| | |
|----------------------|-------------------|
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 10.34 |
| Дата и время ответа | 23.11.2020, 10.34 |

| | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кол-во попыток дозвона, ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Приветствие сотрудника было доброжелательным. В ходе беседы предложили помощь и передали трубку специалисту, который компетентно ответил на вопросы |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос. |

Запросы на электронную почту и встроенный интернет-сервис не были реализованы по причине отсутствия официального сайта учреждения.

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|


| | | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений оценить не представляется возможным – фотография внутренних помещений не предоставлена. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. | |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |
| Комфортная зона ожидания | По данным учреждения, в помещении есть комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. | Фотография не была предоставлена. |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. | |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

У учреждения нет официального сайта, размещенного на самостоятельном ресурсе.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В

учреждении нет сотрудников, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Учреждение обеспечивает достаточно высокий уровень качества условий оказания услуг. В то же время ряд показателей требуют доработки.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо обеспечить нормальное функционирование официального сайта организации с возможностью обеспечения контакта по электронной помощи, встроенного интернет-сервиса, с технической возможностью выразить посетителю учреждения свое мнения путем участия в анкетировании, а также обеспечить раздел "вопросы-ответы" или «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).


Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не/имеются возможности для бронирования услуг.

В учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещения.

**Муниципальное автономное учреждение «Исаклинский
Межпоселенческий центр культуры» муниципального района
Исаклинский**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Информация об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет не размещена.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u></p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>12.11.2020, 14.18</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>12.11.2020, 14.18</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>«Разговаривала с сотрудником, не компетентным в вопросах данного направления, но мне предоставили краткую информацию, в том числе, что открылся новый мультимедийный кружок, порекомендовали либо позвонить на сотовый заведующему, чтобы узнать обо всех имеющихся кружках, либо лично прийти и выбрать кружок по своим интересам»</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Информация предоставлена в очень краткой форме</p> |

Запросы на электронную почту и встроенный интернет-сервис не реализованы по причине отсутствия почты и сервиса. Учреждения не обладает технической возможностью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры –95% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |


| | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Оценить состояние сантехоборудования не представляется возможным из-за отсутствия фотоматериалов, не предоставленных учреждением. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, поручни. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни; отсутствуют адаптированные лифты. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.</p> |  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации отсутствует.

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении нет сотрудников, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 86,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 90,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» учреждению необходимо разместить информацию в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Следует обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Рекомендуется создать электронную почту для осуществления коммуникации с клиентами.

В целях обеспечения в организации социальной сферы наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения.


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, не оборудован специальный туалет для инвалидов.

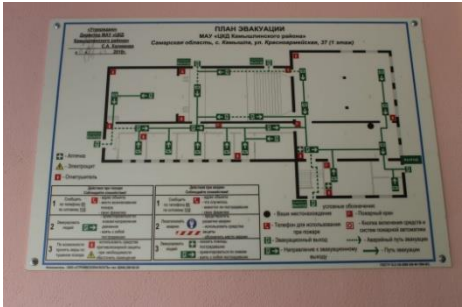
Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга муниципального района Камышлинский»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальном сайте учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Дата создания организации • Схема проезда • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 15.05 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 15.05 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |

| | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ответ на запрос | Несмотря на то, что организация временно не работает из-за карантина, сотрудник рассказала о представленных направлениях |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 29.11.2020 |
| Дата и время ответа | 30.11.2020 |
| Ответ на запрос | «Добрый день! Посетить Дом культуры можете, в связи с пандемией мероприятия проводятся в режиме онлайн, с мастерами и их творчеством можно познакомиться, посетив их лично на дому с их позволения, конечно» |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 22.32 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не был получен |

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», однако отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 91% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 81,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей. Машины на парковке стоят свободно, не «запирают других», не ждут свободного места.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, залов, – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания) учреждения.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении отсутствует гардероб для посетителей.</p> | |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: имеется в наличии оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствуют пандус, кнопка вызова сотрудника, оборудование с подъемной платформой. | |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни на лестничных маршах, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, дверные проемы не расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. | |

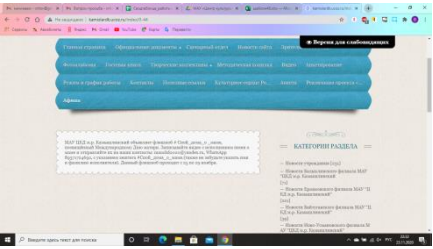
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в организации отсутствует.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Так как в учреждении отсутствует доступ для маломобильных граждан, сотрудники необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории не проходили. В свое время МАУ «ЦКД м.р. Камышлинский» попала в программу по обеспечению доступной среды для маломобильных граждан, но ввиду отсутствия финансирования реализации программы не было.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 61,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 83,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис (форма подачи запроса на сайте) отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: на входе в здание отсутствуют пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. Кроме того учреждение не располагает наличием адаптированных лифтов, поручней на лестничных

маршах, расширенных дверных проемов, специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), а также дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» муниципального района Кинельский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  | |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса (первый звонок) | 23.11.2020, 10.50 |
| Дата и время ответа (первый звонок) | 23.11.2020, 10.50 |
| Дата и время запроса (второй звонок) | 23.11.2020, 11.00 |
| Дата и время ответа (второй звонок) | 23.11.2020, 11.00 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | Первый звонок: сотрудник администрации предложил позвонить на сотовый телефон директору ДК, который находится на удаленной работе, сам информацией о кружках не владеет. Второй звонок: беседа проходила с директором ДК - Еленой Александровной. |
| Ответ на запрос | Была предоставлена исчерпывающая информация о различных кружках не только в ДК, но в поселке, была упомянута ДШИ. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 18.06 |
| Дата и время ответа | 26.11.2020, 18.29 |
| Ответ на запрос | «30 ноября, в понедельник, приглашаем Вас на праздничную программу в ДК поселка Комсомольский. В 18.00 состоится праздничный концерт и Акция Женщина года. Из-за введенных ограничений вход по пригласительным билетам, но Вас мы будем рады видеть в качестве зрителей. Пожалуйста, сообщите о Вашей заинтересованности и количестве человек. Вас встретят и проводят в зрительный зал. Также приглашаем посетить музей-юрту Мурагер в ауле Казахский, единственный в Самарской области. По организации посещения звоните (указан телефон и ФИО)» |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос, получен содержательный ответ на обращение |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 22.45 |
| Дата и время ответа | 25.11.2020, 10.38 |
| Ответ на запрос | «Деятельность культурно-досуговых учреждений муниципального района Кинельский не приостановлена. Введенные ограничения регламентированы Постановлением Губернатора Самарской области №245 от 28.08.2020 года. С 01.09.2020 года заполняемость зрительного зала не более 50% посадочных мест зрительного зала. Занятия в кружках и любительских объединениях не более 10 человек одновременно. С соблюдением санитарно-эпидемиологических норм». |
| Общая оценка | Получен содержательный ответ на обращение |

На официальном сайте учреждения предусмотрена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.</p> | |

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании предусмотрено наличие кулера с питьевой водой</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, специально не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. В здании предусмотрены поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. |   |

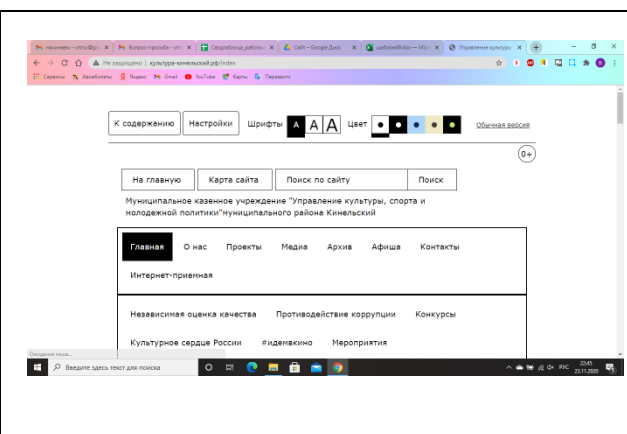
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе.

На сайте предусмотрена альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 78,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Для обеспечения большего комфорта и удобства посетителей рекомендуется предусмотреть понятную и доступную навигацию внутри помещений учреждения.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, специально не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.


Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

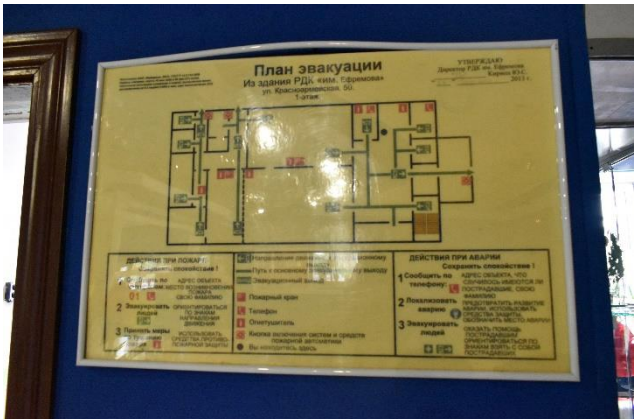
Для обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рекомендуется рассмотреть возможность получения посетителями услуг в дистанционном режиме или на дому.

Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Кинель-Черкасский «Районный дом культуры»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У данного учреждения нет официального сайта, организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте, Одноклассники). В этом случае необходима регистрация при поиске информации об учреждении.

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На странице в социальной сети размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Контактные телефоны • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 11.28 |
| Дата и время ответа | 23.11.2020, 11.28 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Несмотря на то, что занятия в кружках временно приостановлены, сотрудник предоставил краткую информацию о существующих направлениях, графике работы. Предложил предметно узнавать о возможности записи позже. |
| Общая оценка | Информация предоставлена |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 17.24 |
| Дата и время ответа | 25.11.2020, 20.42 |
| Ответ на запрос | <p>«Здравствуйте! К сожалению, сейчас работа ведётся только в онлайн режиме (в связи с эпидемиологической обстановкой). В Районном доме культуры не представлены работы местных мастеров декоративно-прикладного искусства. Вера, сейчас все наши мероприятия можно посмотреть в социальных сетях. Их порядка 40-60 в месяц, даже более. Можно посмотреть всё по ссылкам:/ далее идут ссылки/</p> <p>Вас ждут онлайн-концерты, мастер-классы, разнообразные творческие рубрики и т.д.</p> <p>На сегодняшний день идёт запись онлайн-концерта к районному празднику «День Матери».</p> <p>Готовятся к выходу следующие рубрики:</p> <p>Рубрика #хоровод историй, Рубрика #брависсимо, публикации в детском развлекательном клубе «Фантазия BLOG» и развлекательная молодёжно-музыкальная рубрика «PRO музыка».</p> <p>Будьте с нами онлайн!</p> <p>Если у вас будут какие-либо вопросы- с удовольствием ответим».</p> |
| Общая оценка | Сотрудник предоставил подробную информацию в ответ на запрос, получен содержательный ответ на обращение |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. Организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, в частности, ВКонтакте. На странице в социальной сети отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальной странице социальной сети организации культуры – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха. |  |

| | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |   |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с ручками для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |   |

| | | |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании предусмотрено наличие кулера с питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

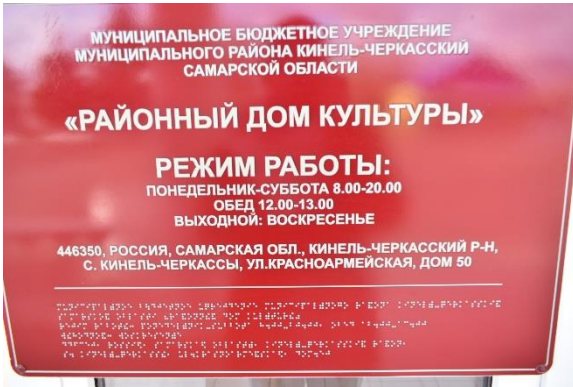
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

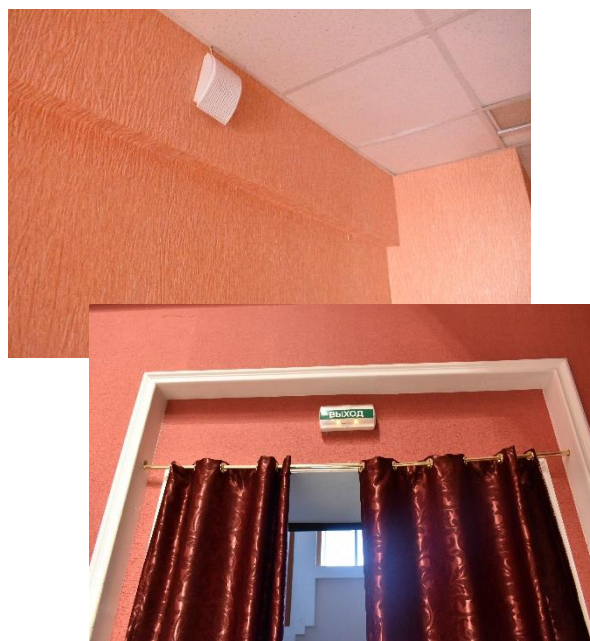
| | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пологими пандусами.</p> |  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. В здании предусмотрены поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

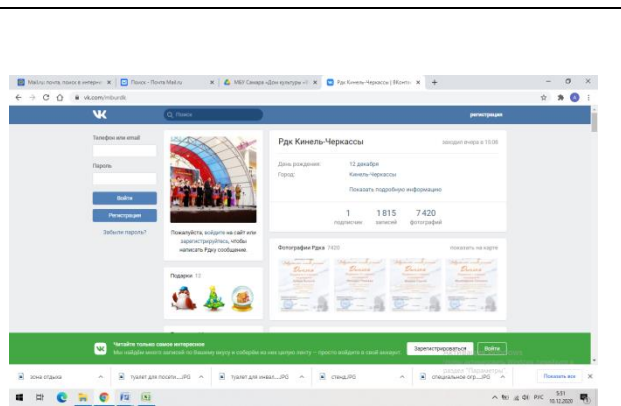
Учреждением осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации



В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

У данного учреждения нет официального сайта, организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте, Одноклассники). В этом случае необходима регистрация при поиске информации об учреждении. У страницы в социальной сети ВКонтакте отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения важно не только осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте, Одноклассники), но

обеспечить наличие официального сайта, на котором необходимо разместить следующую информацию:

- полное и сокращенное наименование,
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры.

На официальном сайте рекомендуется обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее), а также наличие встроенного интернет-сервиса (формы обратной связи с посетителями).

В целях повышения доступности информации, размещенной на официальном сайте, рекомендуется предусмотреть наличие его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют адаптированные лифты. В учреждении не предусмотрены санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для повышения уровня комфортности условий предоставления услуг необходимо предоставить посетителям возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.).

**Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения
Александровка муниципального района Кинель-Черкасский
«Культурно-досуговый центр»**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| В учреждении размещен информационный стенд. | На стенде представлены все требуемые документы и материалы, кроме следующих: <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры; • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт учреждения. Несмотря на отсутствие сайта, действует страница Вконтакте, на которой размещена некоторая информация об учреждении.

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На социальной странице учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Дата создания организации • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения • Схема проезда • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 11.42 |
| Дата и время ответа | 23.11.2020, 10.34 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Была представлена очень подробная информация, несмотря на то, что в настоящее время ДК временно не работает. Спросили устроила ли меня информация. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020 |
| Дата и время ответа | Ответ на запрос не получен |

На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан), а также подачи запроса с помощью встроенного интернет-сервиса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 76,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарно-гигиеническое помещения отсутствует. В учреждении нет системы кондиционирования воздуха. | |
| Внутренняя навигация | В учреждении отсутствует понятная навигация для посетителей. | |
| Комфортная зона ожидания | В помещении отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью. | |
| Гардероб для посетителей | В учреждении нет гардероба для посетителей. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 83,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

У учреждения нет официального сайта, размещенного на самостоятельном ресурсе.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не/имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении нет сотрудников, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 89,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 92,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 54,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 85,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 86,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Учреждение обеспечивает достаточно высокий уровень качества условий оказания услуг. В то же время ряд показателей требуют доработки.

На информационном стенде отсутствует следующая информация:

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо обеспечить нормальное функционирование официального сайта организации с возможностью обеспечения контакта по электронной помощи, встроенного интернет-сервиса, с технической возможностью выразить

посетителю учреждения свое мнения путем участия в анкетировании, а также обеспечить раздел "вопросы-ответы" или «Часто задаваемые вопросы».

В учреждении нет комфортной зоны отдыха (ожидания), понятной навигации внутри организации, доступной питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, в том числе для маломобильных граждан.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

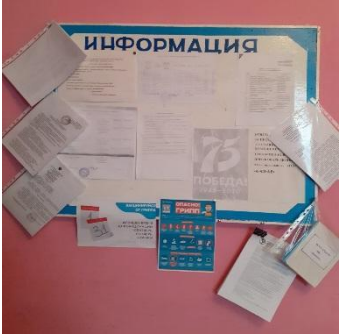
Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не/имеются возможности для бронирования услуг.

В учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

**Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения
Березняки муниципального района Кинель-Черкасский Самарской
области «Культурно-досуговый центр»**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Копия материально-техническое обеспечение предоставления услуг ● Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u></p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время звонка</p> | <p>23.11.2020, 11:50</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>«ДК закрыт для посещения по причине карантина, сотрудники болеют».</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Сотрудник предоставил информацию.</p> |

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения навигация внутри помещений отсутствует. | |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), не оборудовано соответствующей мебелью. | |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенических зон нет. | |
| Гардероб для посетителей | В учреждении не имеется гардероба для посетителей. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание имеется пологий пандус с ограждением. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 81,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям п. 2 ст. 36 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 г. содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- информация материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

С целью улучшения показателей открытости и доступности информации об организации целесообразно разработать официальный сайт организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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».

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения можно разработать и предложить некоторые интернет-сервисы: такие разделы, например, как «Вопросы-ответы», «Часто задаваемые вопросы», а также возможно создать раздел на сайте для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

В учреждении отсутствуют следующие элементы комфортных условий предоставления услуг:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью;
- отсутствует навигация внутри организации;
- отсутствует питьевая вода;
- не доступны санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствует гардероб;
- неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
- отсутствие парковки.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан:

- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По данным проведенной оценки и на основании информации, полученной от учреждения, требуется капитальный ремонт здания, чтобы обеспечить комфортные условия оказания услуг для всех групп населения. В настоящее время готовится соответствующих пакет документов.

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Ерзовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  | |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Полное и сокращенное наименование учреждения• Место нахождения учреждения• Дата создания учреждения• Копия устава учреждения• Сведения об учредителе (учредителях)• Структура и органы управления учреждения• Режим работы учреждения• Контактные телефоны• Адрес электронной почты• Сведения о видах предоставляемых услуг• Информация о планируемых мероприятиях | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Копия документа о порядке предоставления услуг за плату• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры• Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт, расположенный на самостоятельном ресурсе. Есть страница в социальных сетях, на которой расположена информация о планируемых мероприятиях. Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Запросы на электронную почту и интернет-сервис на сайте учреждения не были сделаны в связи с отсутствием сайта.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020 (14.06), 24.11.2020 (10.22), 25.11.2020 (11.00) |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 4 |
| Ответ на запрос | На телефонные звонки не ответили |

Учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения не/размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

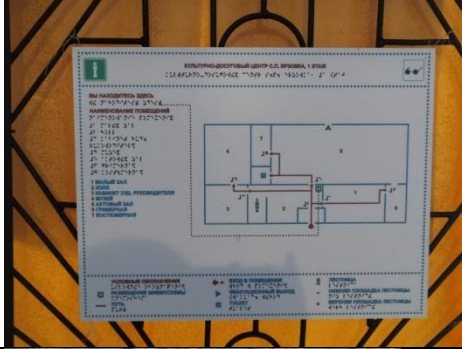

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены.</p> |  |
| <p>Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение</p> | <p>В учреждении нет специально оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения.</p> | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение не/обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
| <p>Есть оборудование для слабослышащих посетителей.</p> |  |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора учреждения) – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт. Отсюда, отсутствует целый спектр возможностей взаимодействия с потребителями услуг дистанционно: нет возможности ответить на письменный запрос по электронной почте, нет интернет-сервиса, отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. В ходе проверки было сделано три попытки получить консультацию по телефону, однако ни одной результативной.

В учреждении отсутствует доступная питьевая вода, а также понятная для посетителей навигация.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; нет адаптированного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Данная услуга мало представлена в подавляющем большинстве учреждений социальной сферы.

**Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения
Кабановка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-
досуговый центр»**

Раздел 1. Открытость и

**Открытость и доступность информации на информационных стендах в
помещении организации культуры**

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Полное и сокращенное наименование учреждения ● Место нахождения учреждения ● Дата создания учреждения ● Копия устава учреждения ● Сведения об учредителе (учредителях) ● Структура и органы управления учреждения ● Режим работы учреждения ● Контактные телефоны ● Сведения о видах предоставляемых услуг ● Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры ● Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● Адрес электронной почты ● Копия документа о порядке предоставления услуг за плату ● Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт, нет страницы в социальных сетях. Запросы на электронную почту и интернет-сервис не были отправлены.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020 (14.04), 25.11.2020 (11.58) |
| Дата и время ответа | 25.11.2020 (11.58) |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 2 |
| Ответ на запрос | Сотрудник администрации предоставил сотовый номер директора ДК. Вкратце были перечислены кружки, но в настоящее время кружки не работают. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос |

Запросы на электронную почту и интернет-сервис не были отправлены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг;

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.</p> | |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> | |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни, дверные проемы расширены. | |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям), отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не/имеются возможности для бронирования услуг.

Отсутствует официальный сайт организации.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников,

прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в

соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Адрес электронной почты
- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Официальный сайт учреждения не разработан. Отсюда, учреждения лишено возможности осуществлять информирование и взаимодействие со своими клиентами в дистанционном формате. Нет возможности подачи запроса через электронную почту, встроенный интернет-сервис, отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее). Некоторые учреждения с помощью сайта предоставляют возможность потребителям получать услуги в дистанционной форме.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

В учреждении отсутствует зона отдыха для посетителей, оборудованная соответствующей мебелью, нет понятной навигации, отсутствует доступная питьевая вода.

Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах здания; отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; адаптированное санитарно-гигиеническое помещение, отсутствуют поручни на лестничных маршах.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Одна из ключевых проблем в обеспечении качества условий оказания услуг заключается в отсутствии финансирования. После пожара клуба учреждение разместили в школе. Здесь же открыли Культурно-досуговый центр. Выделили нам класс под библиотеку и актовый зал для проведения мероприятий и кружков художественной самодеятельности на первом этаже. Библиотека разместилась в классе.

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кинель-Черкассы муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Полное и сокращенное наименование учреждения• Место нахождения учреждения• Дата создания учреждения• Копия устава учреждения• Сведения об учредителе (учредителях)• Структура и органы управления учреждения• Режим работы учреждения• Контактные телефоны• Копия документа о порядке предоставления услуг за плату• Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• Адрес электронной почты• Сведения о видах предоставляемых услуг• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры• Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У данного учреждения нет официального сайта. Коммуникация осуществляется посредством социальных сетей (ВКонтакте).

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 13.50 |
| Дата и время ответа | 23.11.2020, 13.50 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Прием посетителей КДЦ не ведется, предложили перезвонить после 15 декабря ориентировочно. |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена. |

Возможность подачи запроса через электронную почту и встроенный интернет-сервис отсутствует: у данного учреждения нет официального сайта. Организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, у организации есть страница ВКонтакте. На странице в социальной сети отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей. Машины на парковке стоят свободно.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении установлена система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.</p> | |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, специально не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. В здании предусмотрены поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

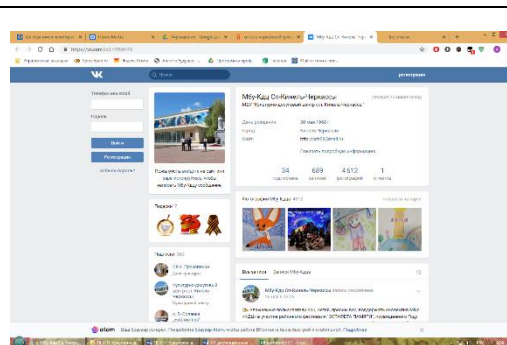
Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не предусмотрена возможность бронирования услуг.

У данного учреждения нет официального сайта, организация предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте). На странице в социальной сети ВКонтакте отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении нет сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Адрес электронной почты
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения важно не только осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (ВКонтакте), но обеспечить

наличие официального сайта, на котором необходимо разместить всю требуемую информацию.

На официальном сайте рекомендуется обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее), а также встроенный интернет-сервис (формы обратной связи с посетителями, раздел «Вопросы-ответы»).

В целях повышения доступности информации, размещенной на официальном сайте, рекомендуется предусмотреть наличие его альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Для обеспечения большего комфорта и удобства посетителей рекомендуется предусмотреть понятную и доступную навигацию внутри помещений учреждения, а также обеспечить наличие и доступность питьевой воды.


Для повышения уровня комфортности условий предоставления услуг необходимо предоставить посетителям возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет», при личном посещении и пр.).

Для обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рекомендуется рассмотреть возможность получения посетителями услуг в дистанционном режиме или на дому.

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Красная Горка муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>23.11.2020, 14:10 24.11.2020, 14:04 25.11.2020, 14:37</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>-</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона</p> | <p>3</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>1-й звонок – номер не отвечает. 2-й звонок – номер не отвечает. 3-й звонок – номер не отвечает.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Ответ на запрос не получен</p> |

Другие способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – электронная почта и интернет-сервисы – отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения навигация внутри помещений отсутствует. | |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), не оборудовано соответствующей мебелью. | |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенических зон нет. | |
| Гардероб для посетителей | В учреждении нет гардероба для посетителей. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг –100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание имеется пологий пандус без ограждений. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям п. 2 ст. 36 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 г. содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

С целью улучшения показателей открытости и доступности информации об организации целесообразно разработать официальный сайт организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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».

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения можно разработать и предложить некоторые интернет-сервисы: такие разделы, например, как «Вопросы-ответы», «Часто задаваемые вопросы», а также возможно создать раздел на сайте для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме нкетирования.

Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

Учреждением не организованы комфортные условия предоставления услуг:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью;
- отсутствует навигация внутри организации;
- отсутствует питьевая вода;
- не доступны санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствует гардероб;
- неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
- отсутствие парковки.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан:

- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Согласно оценке комфортности условий оказания услуг учреждению требуется капитальный ремонт здания с туалетом, с гардеробом, с зоной отдыха и прилегающей к ней территории с учетом условий доступности для инвалидов.

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Кротовка муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно- досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Адрес электронной почты • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • "Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах): • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Схема проезда • Структура организации культуры • Режим работы • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 14.22 24.11.2020, 10.55 |
| Дата и время ответа | 24.11.2020, 10.55 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 2 |
| Ответ на запрос | Информация была предоставлена в полном объеме. В настоящее время КДЦ не проводит занятия. Предложили записаться после Нового года |
| Общая оценка | Был дан подробный ответ на запрос. В течение беседы сотрудник не задавал уточняющих вопросов: «Чем я могу еще Вам помочь?» и пр. Беседу завершил корректно, вежливо. |

| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 19.08 |
| Дата и время ответа | 27.11.2020, 08.36 |
| Ответ на запрос | <p>На запрос был получен ответ: «Здравствуйте! Очень рады, что Вы выбрали именно наш район для своего отдыха, жаль, что в такое сложное время...</p> <p>На сегодняшний день, ситуация такова, что учреждения культуры закрыты для посетителей. Все мероприятия проходят в формате "онлайн". Вы можете посетить страницы сайта (kdckrotovka.ru) и соц.страниц (https://ok.ru/group/55127757488208 https://vk.com/kultkrot) нашего учреждения и увидеть ряд концертов, познакомиться с обзорами книг и праздников, приуроченных к годовщинам писателей и поэтов. Можете также заглянуть в видеотеку учреждения и увидеть видеозаписи интервью с талантливыми людьми нашего поселения.</p> <p>Желаем Вам приятного отдыха и хороших впечатлений!»</p> |
| Общая оценка | На запрос был получен подробный и содержательный ответ. Содержал вежливые формы обращения в отношении получателя услуг. |

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> | <p>Фото отсутствует</p> |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны.</p> | <p>Фото отсутствует</p> |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении есть гардероб.</p> |  |
| | <p>Для посетителей учреждения есть понятная навигация внутри помещений.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

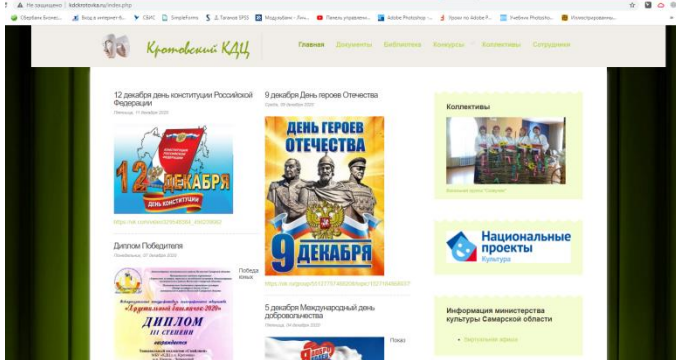
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание оборудован пандусом, специальными перилами. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении есть расширенные дверные проемы. Здание учреждения одноэтажное, поэтому нет необходимости оборудования лестничных маршей и в специальных лифтах для инвалидов. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, отсутствует возможность бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 93% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном стенде организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Место нахождения учреждения
- Дата создания учреждения
- Копия устава учреждения
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Структура и органы управления учреждения
- Адрес электронной почты
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Схема проезда
- Структура организации культуры

- Режим работы
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Также необходимо предусмотреть на официальном сайте раздел обратной связи для посетителей или разделы «вопросы-ответы».

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Не допускать пропущенных телефонных звонков.

Необходимо разработать на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования(анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

В целях обеспечения доступной среды необходимо предусмотреть наличие адаптированного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов, а также парковки с выделенной зоной для инвалидов.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует специальное оборудование для слабослышащих посетителей, нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

На официальном сайте учреждения отсутствует версия для слабовидящих посетителей.

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Муханово Муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуй! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>23.11.2020, 14:27</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>В настоящее время КДЦ не работает, была предоставлена краткая информация, пригласили прийти после снятия ограничений.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Информация была получена.</p> |

Способы дистанционной обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – электронная почта и интернет-сервисы – отсутствуют.

Учреждение размещает информацию на своей странице СС Вконтакте по адресу: <https://vk.com/club106941959>.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 96,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте в сети «Интернете» – 90,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений удовлетворительное: в помещениях чисто. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения нет навигации внутри помещений. | |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудовано соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны для граждан. Оборудование в исправном состоянии |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,50% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание имеется пандус с ограждениями. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены, поручни на лестничных маршах отсутствуют. Отсутствует адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям п. 2 ст. 36 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания,

охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 г. содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг целесообразно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения можно разработать и предложить некоторые интернет-сервисы: разделы «Вопросы-ответы» или «Часто задаваемые вопросы», раздел для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют: специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения; специальные ограждения и перила.


Учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Согласно оценке комфортности условий оказания услуг учреждению требуется капитальный ремонт с учетом условий доступности для инвалидов.

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Новые Ключи муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация. Исключение – см.ниже</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения нет официального сайта, что снижает уровень информационной открытости, а также ограничивает спектр дистанционных способов взаимодействия с посетителями только общением по телефону.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>24.11.2020, 11.20</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>24.11.2020, 11.20</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Сотрудник не поздоровался, не представился. После вопроса, рассказал про студии для взрослых, предложил прийти в клуб познакомиться и записаться</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Информация была предоставлена</p> |

В своевременно присланных фотоматериалах был обнаружен адрес электронной почты. Однако качество фотографии не позволило идентифицировать, какой именно. В связи с этим «закупка» путем отправки запроса на электронную почту не состоялась.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. Доступен санузел. Оборудование находится в рабочем состоянии |  |
| Внутренняя навигация | Навигация внутри помещений учреждения отсутствует. | |

| | |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |
| Гардероб для посетителей | В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни, дверные проемы расширены. | |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении нет специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). В силу отсутствия официального сайта, понятно, что отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению. Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не/имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 93,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

У учреждения нет официального сайта, поэтому спектр дистанционных способов взаимодействия с посетителями крайне ограничен. Сайт должен соответствовать требованиям, описанным в выше.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

В учреждении обеспечены не все элементы комфортных условий оказания услуг. Отсутствуют следующие элементы: понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (с использованием сети «Интернет» на сайте организации).


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.


Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, в том числе выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения
Подгорное муниципального района Кинель-Черкасский «Культурно-
досуговый центр»**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация. Исключение – см.ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения, а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт. По итогам анализа присланных материалов было обнаружено, что на информационном стенде можно найти информацию об электронной почте, но только для местного сообщества.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 11.08 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 11.08 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник представился, рассказал про различные направления, но в настоящее время все закрыто на карантин. Предложила подойти и получить более подробную информацию. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос |

У учреждения отсутствует официальный сайт, в связи с чем закупки посредством подачи запросов по адресу электронной почты и встроенному интернет-сервису не проводились.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


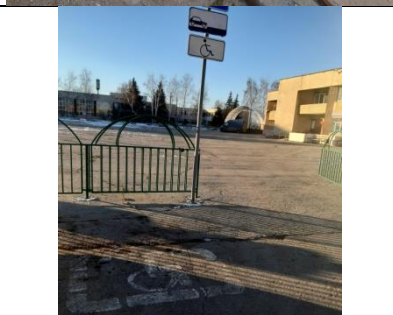
| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. Санитарно-гигиеническое помещение доступно. Оборудование исправно</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Согласно данным учреждения, для посетителей доступна питьевая вода. Фотография с кулером питьевой воды, очевидно, была сделана в кабинете сотрудника, а не в холле для посетителей.</p> |  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и пандус.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты и специальные поручни, дверные проемы расширены.</p> |  |

| | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении нет специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). |  |
| По данным учреждения, есть оборудование для слабослышащих посетителей. | Фото не предоставлено |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

У учреждения отсутствует официальный сайт, поэтому способы дистанционного взаимодействия с потребителями крайне ограничены.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

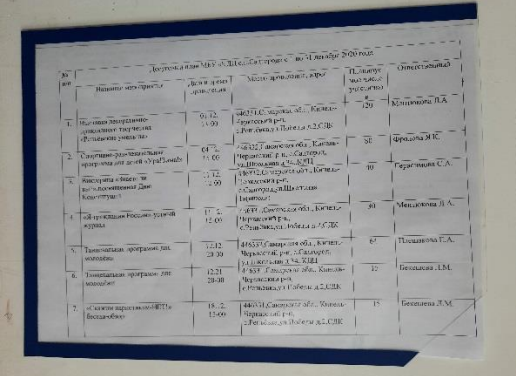
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения Садгород муниципального района Кинель-Черкасский Самарской области «Культурно-досуговый центр»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Структура и органы управления учреждения • Режим работы учреждения • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; • копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры; • контактные телефоны; • адрес электронной почты |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?» | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 11:30 |
| Дата и время ответа | - |
| Кол-во попыток дозвона | 1 |
| Ответ на запрос | Озвучили имеющиеся направления и предложили записаться после Нового года, в данный момент КДЦ не работает из-за пандемии.. |
| Общая оценка | Информация предоставлена. |

Другие способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – электронная почта, интернет-сервисы – отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Территория около здания оборудована парковкой для посетителей. |  |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения навигация внутри помещений отсутствует. | |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), не оборудовано соответствующей мебелью. | |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиеническая зона доступна. Оборудование находится в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении нет гардероба для посетителей. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание имеется пологий пандус с ограждением. |  |
|-----------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | На прилегающей к зданию территории имеется парковка. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены, поручни на лестничных маршах имеются. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98.8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям п. 2 ст. 36 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 г. содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;
- контактные телефоны;
- адрес электронной почты.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

С целью улучшения показателей открытости и доступности информации об организации целесообразно разработать официальный сайт организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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».

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения можно разработать и предложить некоторые интернет-сервисы: раздел «Вопросы-ответы» (или «Часто задаваемые вопросы»), а также раздел для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования.

Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

Учреждением отсутствуют комфортные условия предоставления услуг: комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью; отсутствует навигация внутри организации; отсутствует питьевая вода; отсутствует гардероб.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, отсутствуют: специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

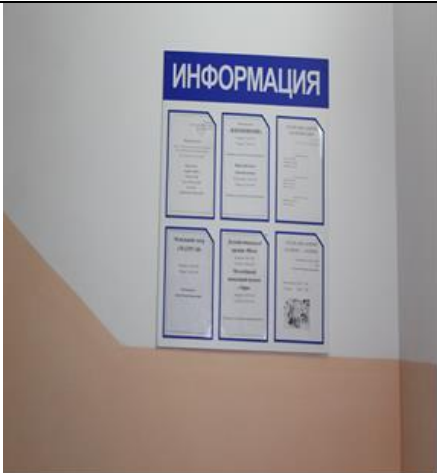
Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Согласно данным независимой оценки помещения учреждение нуждается в финансировании для обеспечения комфортных для посетителей и условий для инвалидов.

**Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения
Тимашево муниципального района Кинель-Черкасский Самарской
области «Культурно-досуговый центр»**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

**Открытость и доступность информации на информационных стендах в
помещении организации культуры**

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> |  |
| <p>Информация, размещенная стенде, нечитабельна. Другие фотоматериалы предоставлены не были.</p> | |

**Открытость и доступность информации на официальном сайте организации
культуры**

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

**Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями
услуг:**

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>24.11.2020, 11:40</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>-</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>На карантине КДЦ не работает, есть ряд кружков. Продиктовали сотовые номера художественных руководителей. Предложили ходить в кружок в библиотеке</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Представлена исчерпывающая информация.</p> |

Другие способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – электронная почта, интернет-сервисы – отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Территория около здания оборудована автостоянкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. Освещение не достаточное. В учреждении имеется система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения имеется навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), не оборудовано соответствующей мебелью.</p> | |

| | | |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиеническая зона доступна. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус с ограждением. |
| Парковка | На прилегающей к зданию территории парковки для инвалидов не имеется. |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены, поручни на лестничных маршах не имеются. |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 93,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором должна быть размещена исчерпывающая информация об учреждении.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует. Целесообразно разработать сайт (на самостоятельном ресурсе или на странице администрации муниципального учреждения), который должен соответствовать нормативам.

Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

У организации отсутствуют комфортные условия предоставления услуг для посетителей.


Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, отсутствуют: оборудование входных групп пандусами, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Не обеспечивается дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Муниципальное бюджетное учреждение сельского поселения
Черновка муниципального района Кинель-Черкасский Самарской
области «Культурно-досуговый центр»**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание??»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>23.11.2020, 14:27</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>23.11.2020, 14:27</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>В данный момент кружки не работают. Сотрудник озвучил направления кружковой работы.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Информация предоставлена полная.</p> |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек. Подскажите, пожалуйста, будет такая возможность в период с 10 по 15 ноября?».

| | |
|----------------------|-------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 13.11.2020, 15:20 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Уведомление и ответ на запрос не получены |
| Общая оценка | Информация не предоставлена. |

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Территория около здания оборудована парковкой для посетителей. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения навигация внутри помещений отсутствует. | |

| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), не оборудовано соответствующей мебелью. | |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиеническая Зона доступна. Оборудование находится в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении нет гардероба для посетителей. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание имеется пологий пандус с ограждением. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория имеет парковку с выделенной зоной для инвалидов. |  |

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены, поручни на лестничных маршах имеются. |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо разработать

сайт, осуществлять регулярный контроль электронной почты и встроенного интернет-сервисов для осуществления обратной связи с клиентами.

Учреждением отсутствуют комфортные условия предоставления услуг:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью;
- отсутствует навигация внутри организации;
- отсутствует питьевая вода;
- отсутствует гардероб;
- неудовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан:


- специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Клявлинский районный Дом культуры МАУ «Межпоселенческий центр культуры, молодежной политики спорта» муниципального района Клявлинский Самарской области

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>Информация представлена в полном объеме</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На сайте размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>24.11.2020, 11.52</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>24.11.2020, 11.52</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Были озвучены имеющиеся кружки, предложили</p> |

| | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------|
| | прийти и записаться, работа кружков ведется в ограниченном количестве. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? Где? В какое время? Группа 5-7 человек»

| | |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 13.11.2020, 19.57 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 8.43 |
| Ответ на запрос | «Добрый день! Для решения данного вопроса предлагаю связаться по телефону. Можно созвониться во второй половине дня в любой удобный для Вас день». |
| Общая оценка | Информация получена |

3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис

Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения?»

| | |
|----------------------|--------------------------------|
| Дата и время запроса | 23.11.2020, 23.54 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не был получен |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия на официальном сайте учреждения предлагаются интернет-сервисы с другим функционалом. На сайте имеется техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 93,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители также имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> <p>В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 90,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, в нем нет необходимости, поскольку крыльцо здания не имеет лестничных маршей |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты (не предусмотрены по проекту, так как здание двухэтажное), есть поручни, дверные проемы расширены. |   |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

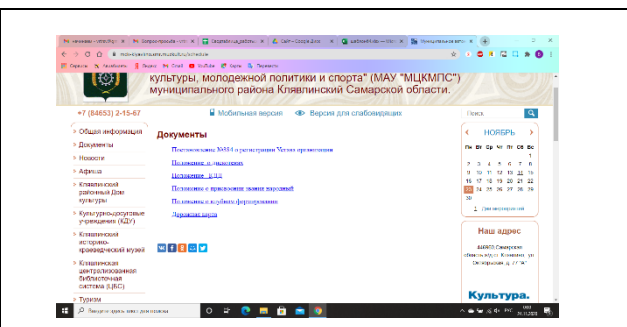
Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 78,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 90,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 91,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуре официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами, обучать сотрудников правилам коммуникации по телефону.

В целях обеспечения в организации социальной сферы наиболее комфортных условий предоставления услуг необходимо обеспечить наличие и доступность питьевой воды для посетителей учреждения.

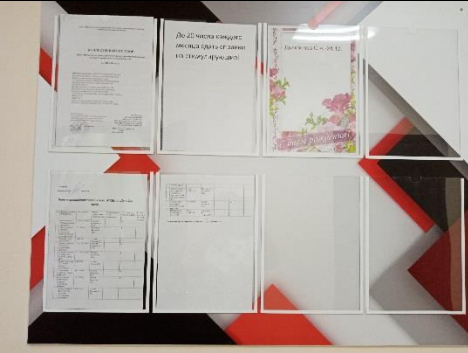
Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют адаптированные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Кошкинский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Структура организации культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

| | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время звонка | 24.11.2020, 15:00 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 0 |
| Ответ на запрос | Сотрудник ответил, что на данный момент кружки не работают, были кратко перечислены направления кружков |
| Общая оценка | Сотрудник предоставил подробную информацию в ответ на запрос. |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 19:08 |
| Дата и время ответа | 25.11.2020, 09:16 |
| Ответ на запрос | Добрый вечер, экспозиции по краеведению находятся в нашем музее, /номер телефона/ позвоните, предварительно запишитесь на экскурсию. Вы можете посетить любой дом культуры согласно режиму работы, если интересует МКДЦ, то на данный момент экспозиций нет. Оформляется новогодняя фотозона. /номер телефона/ - если есть вопросы можете обратиться в приёмную управления. |
| Общая оценка | Информация представлена полностью. |

На официальном сайте учреждения отсутствует интернет-сервис, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве

условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |   |

| | | |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. |  |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в здании есть специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|-----------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание находится пандус |  |
|-----------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение имеет возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуру официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.


В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты. Встроенный интернет-сервис отсутствует, однако в будущем нужно контролировать регулярность ответов на запросы через форму на сайте для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Красноармейский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">● Полное и сокращенное наименование учреждения● Место нахождения учреждения● Дата создания учреждения● Копия устава учреждения● Сведения об учредителе (учредителях)● Структура и органы управления учреждения● Режим работы учреждения● Контактные телефоны● Сведения о видах предоставляемых услуг● Копия документа о порядке предоставления услуг за плату● Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">● Адрес электронной почты● Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры● Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация, кроме следующей:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 12.55 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник не поздоровался, не представился, сообщил, что в настоящее время деятельность кружков приостановлена. Можно прийти в МКДЦ выбрать понравившийся кружок, пообщаться с руководителями |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию. |
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествует по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 14.18 |
| Дата и время ответа | Ответ на запрос не пришел. |
| Ответ на запрос | Отсутствовало уведомление о получении письма. |
| Общая оценка | Информация не получена |
| <u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u> | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 14.20 |
| Дата и время ответа | Ответ на запрос не пришел. |
| Ответ на запрос | Пришло уведомление о получении сообщения |
| Общая оценка | Информация не получена |

На официальном сайте учреждения есть техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 83,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения недостаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |



| | | |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

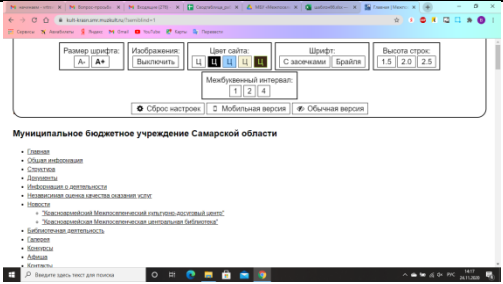
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус, вход в само здание можно осуществить без использования пандуса (отсутствуют лестничные марши). Есть кнопка вызова сотрудника.</p> |  |
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> | |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены.</p> |  |
| <p>Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение</p> | <p>В учреждении есть специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, но нет информации, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение предоставляет услуги в дистанционном режиме, имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 83,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 82,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была

возможность выбора учреждения) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 94,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Нужно пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться, назвать учреждение, выслушать запрос, содержательно ответить на него. После звонка попрощаться, уточнив, всю ли информацию получил заявитель. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и интернет-сервисов для осуществления обратной связи с клиентами.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

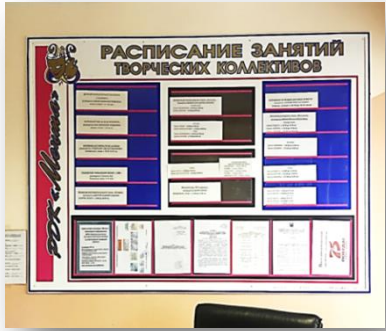
Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.

Не обеспечивается дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального
района Красноярский**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p>Легенда: «Здравствуйтесь! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>24.11.2020, 16:05</p> |
| <p>Кол-во попыток дозвона</p> | <p>1</p> |
| <p>Ответ на запрос</p> | <p>Перечислили основные направления, но набор в кружки закончен, новый начнется в августе следующего года.</p> |
| <p>Общая оценка</p> | <p>Информация представлена полностью.</p> |

Другие способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – электронная почта и интернет-сервисы – отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении в наличии система кондиционирования воздуха.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения есть навигация внутри помещений</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудовано соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны для граждан, Сантехническое оборудование исправно.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей</p> |  |

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой</p> |  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание имеется пандус для инвалидов-колясочников, специальные ограждения и перила, обеспечивающие передвижение колясок (в т.ч. инвалидных).</p> |  |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены.</p> |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 93,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 94,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо создать свой официальный сайт, осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения можно разработать интернет-сервисы: раздел «Вопросы-ответы» (или «Часто задаваемые вопросы»), форму обратной связи, а также раздел для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, отсутствует специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Согласно оценке комфортности условий оказания услуг учреждению требуется капитальный ремонт с учетом условий доступности для инвалидов, так как РДК построен в 1987 году, расширить дверные проёмы для проезда инвалидной коляски не предоставляется возможным.

МКУ сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещены информационные стенды. Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения учреждения • Дата создания учреждения • Копия устава учреждения • Сведения об учредителе (учредителях) • Режим работы учреждения • Контактные телефоны • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копия документа о порядке предоставления услуг за плату • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Материально-техническое обеспечение предоставления услуг • Структура и органы управления учреждения • Адрес электронной почты • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 25.11.2020, 14:56 26.11.2020, 10:05 |
| Кол-во попыток дозвона | 2 |
| Ответ на запрос | Подробно рассказали про направления кружков в ДК, предложили подъехать на прослушивание. |
| Общая оценка | Информация представлена полностью. |

Другие способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг - электронная почта и интернет-сервисы – отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |

| | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения есть навигация внутри помещений</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>По данным учреждения, в здании есть комфортная зона отдыха (ожидания), оборудовано соответствующей мебелью.</p> | <p>Присланное фото зафиксировала зал для проведения массовых мероприятий.</p> |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 86,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Согласно данным независимой оценки в учреждении отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус. | |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы расширены, поручни на лестничных маршах отсутствуют. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации отсутствует.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 66,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «объем информации на информационных стендах» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- структура и органы управления учреждения;
- адрес электронной почты;
- плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры.

Официальный сайт организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет отсутствует.

В рамках улучшения работы учреждения по организации обратной связи с потребителями услуг нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. С этой целью необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения можно разработать интернет-сервисы: раздел «Вопросы-ответы» (или «Часто задаваемые вопросы»), раздел для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования.

Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения; специальные ограждения и перила.

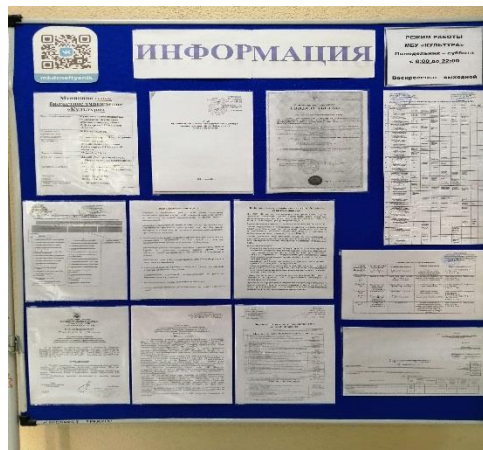
Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное бюджетное учреждение «Культура» муниципального района Нефтегорский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Информация представлена в полном объеме.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Режим работы • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Структура организации культуры • Информация о планируемых мероприятиях |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Схема проезда • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения • Информация о материально-техническом обеспечении |

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>предоставления услуг организацией</p> <ul style="list-style-type: none"> • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время звонка | 25.11.2020, 15:10 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 0 |
| Ответ на запрос | «Получить информацию можно только лично по указанному адресу, контактного телефона сотрудника, отвечающего за кружковую работу нет». |
| Общая оценка | Сотрудник предоставил подробную информацию в ответ на запрос. |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы с ребятами путешествуем по вашему району. Хотели уточнить, можно в вашем доме культуры познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства? В какое время? Группа 5-7 человек».</i> | |
| Дата запроса | 24.11.2020 |
| Дата ответа | - |
| Ответ на запрос | Не получен. |
| Общая оценка | Уведомление не получено. Информация не предоставлена. |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020 |
| Дата и время ответа | 24.11.2020 |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | Уведомление получено. Информация не предоставлена. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения есть работающий интернет-сервис, однако ответ на запрос не был получен. Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 96,0% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 90,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Наличие парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений удовлетворительное. В учреждении имеется система кондиционирования воздуха.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, состояние сантехоборудования оценить не представляется возможным – отсутствует фотография внутренних помещений.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 82,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски в наличии. В здании нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

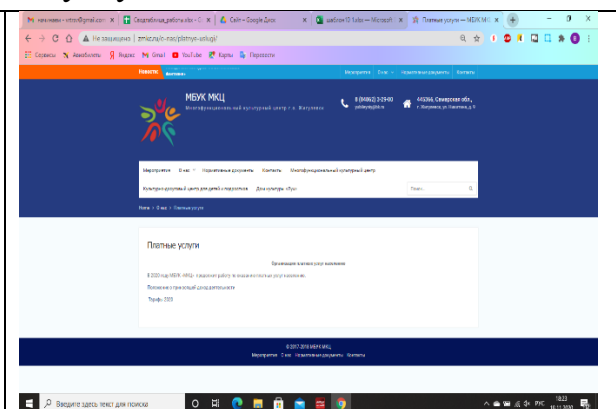
Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

Учреждение имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 80,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 96,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 85,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 96,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 93,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуре официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Схема проезда
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

В рамках улучшения работы учреждения нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?». Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, запросы через форму на сайте для осуществления обратной связи с клиентами. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования(анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах зданий, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. Одно из немногих учреждений, которое несмотря на отсутствие необходимости обеспечения сменных кресел-колясок, обеспечивает такую возможность. Это говорит о клиентоориентированности.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Указанные возможности для маломобильных групп посетителей появятся после окончания капитального ремонта.

Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры, молодежной политики и спорта муниципального района Пестравский»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация. Исключение: информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «3-го клика», так как находится на ресурсе администрации м.р. Пестравский Самарской области. Для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На странице учреждения размещена почти вся требуемая информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">● Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры● Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»

| | |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 01.12.2020, 11.37 |
| Дата и время ответа | 01.12.2020, 11.37 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Были подробно озвучены все направления кружков, предложили прийти, поговорить с руководителями кружков и записаться |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию в ответ на запрос |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства».

| | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 14.12.2020, 9.13 |
| Дата и время ответа | 14.12.2020, 9.46 |
| Ответ на запрос | «у нас скоро будет презентация проекта «Слобода ремесленная» можете прийти. О числе и времени сообщим дополнительно, с уважением художественный руководитель /указаны ФИО руководителя/» |
| Общая оценка | Информация была предоставлена |

На официальном сайте учреждения отсутствует интернет-сервис, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,0% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 95,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. | |
| Чистота, санитарное состояние | На основании представленных фотографий можно сделать вывод, что санитарное состояние помещений – тамбура, холла, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. | |
| Внутренняя навигация | Навигация внутри помещений учреждения отсутствует. | |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение не обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. | |
| Гардероб для посетителей | В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 92,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. |  |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении нет специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. | |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению (есть возможность незначительного увеличения шрифта).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 93,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» на официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

На информационном стенде отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами

Сайт на ресурсе администрации муниципального района не позволяет использовать возможности дистанционных способов взаимодействия с посетителями. Отсутствует встроенный интернет-сервис, отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» («Вопросы-ответы»), техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее). У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению (есть возможность незначительного увеличения шрифта).

В учреждении не обеспечиваются комфортные условия для посетителей: отсутствуют вывески, помогающие ориентироваться внутри учреждения, зона отдыха (ожидания), оборудованная мебелью, кулер с питьевой водой, оборудованная стоянка для автотранспорта посетителей.

Учреждение не обеспечено выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов; адаптированным санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Муниципальное бюджетное учреждение «Управление культуры муниципального района Похвистневский»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещены информационные стенды. Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен.



На стенде размещена вся требуемая информация.

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также информация об актуальных мероприятиях учреждения.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»

Дата и время запроса | 26.11.2020, 10.20

| | |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время ответа | 26.11.2020, 10.20 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник представился, поздоровался, сообщил, что ведутся дистанционные занятия либо индивидуальные занятия. Было рассказано об имеющихся направлениях и продиктован личный сотовый номер для дальнейшей коммуникации |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос. |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? С творчеством местных мастеров прикладного искусства?»

| | |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 25.11.2020, 19.14 |
| Дата и время ответа | 10.11.2020, 9.10 |
| Ответ на запрос | «Здравствуйте! Какой дом культуры Вы хотели бы посетить? Наши Дома культуры находятся не на территории города, а в селах района. Телефон для связи / телефон и фамилия сотрудника/». |
| Общая оценка | Информация была предоставлена. |

3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис

Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».

| | |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 25.11.2020, 19.40 |
| Дата и время ответа | Получено уведомление о получении запроса. Ответ на запрос не был получен |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения отсутствует также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |

| | | |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол с журналами для удобства посетителей.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>На входе в здание есть пандус.</p> |  |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении есть подъемная платформа, есть поручни, дверные проемы расширены. |  |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении есть специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). |  |
| Есть оборудование для слабослышащих посетителей. | |

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению. В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Практически по всем параметрам учреждение обеспечивает самое высокое качество условий оказания услуг для своих посетителей.

Небольшие недочеты связаны с дистанционными способами взаимодействия с посетителями. При наличии встроенного интернет-сервиса необходимо осуществлять регулярный его контроль для осуществления обратной связи с клиентами


На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее). Наряду с этим у сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.

Учреждение не обеспечивает возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Однако данная ситуация характерна для подавляющего большинства учреждений социальной сферы.

Муниципальное бюджетное учреждение муниципального района Приволжский «Централизованная клубная система»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация.</p> | |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Структура организации культуры • Режим работы • Контактные телефоны • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги |
| <p>Отсутствует следующая</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Адрес электронной почты • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности |

| | |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| информация: | <p>организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о планируемых мероприятиях • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 14.38 |
| Дата и время ответа | 24.11.2020, 14.38 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Сотрудник перечислил имеющиеся направления, предоставил личный сотовый номер для дальнейшей связи. В настоящее время работа ведется дистанционно и графики работы плавающие |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | |
| Дата и время запроса | 29.11.2020, 16.32 |
| Дата и время ответа | 30.11.2020, 08.28 |
| Ответ на запрос | «Добрый день. Мы работаем онлайн, посещаются только кружки» |
| Общая оценка | Была предоставлена информация |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u> | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020 |
| Дата и время ответа | Получено уведомление. Ответ на запрос не получен |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей. В частности, можно оставить отзыв, комментарий или жалобу, указав свой профиль.

На официальном сайте учреждения есть интернет-сервис, техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 93,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |

| | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений, в том числе с использованием шрифта Брайля. |  |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. | В случае необходимости используются переносные вешалки. |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой. |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 85,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. |  |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. |  |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении есть специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. Оборудование исправное, в помещении чисто. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта отсутствует альтернативная версия для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, есть возможность для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 87,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 89,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 93,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Учреждение обеспечивает высокое качество условий оказания услуг. Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание официального сайта. На сайте необходимо разместить следующую информацию:

- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты и предоставлять полную информацию по запросу для осуществления обратной связи с клиентами


Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис есть, однако ответ на запрос не был получен. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».


В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Необходимо обеспечить альтернативную версию официального сайта организации для инвалидов по зрению.

Муниципальное автономное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сергиевский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещены информационные стенды. Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Адрес электронной почты |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля)</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На официальном сайте учреждения размещена следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Полное и сокращенное наименование учреждения • Место нахождения • Схема проезда • Дата создания организации • Сведения об учредителе (учредителях) • Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) • Контактные телефоны • Адрес электронной почты • Сведения о видах предоставляемых услуг • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о планируемых мероприятиях |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • Режим работы • Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) • Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры • Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 12.11.2020, 12.38 |
| Дата и время ответа | 12.11.2020, 12.38 |
| ФИО сотрудника | Не представилась |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Рассказала про кружки, выбор небольшой, рассказала про расписание и детали. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос, Беседа была приятной, информация исчерпывающая |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Можно ли познакомиться с экспозициями по краеведению? И можно ли заказать организацию детского праздника? 6 детей и 7 взрослых. Напишите, пожалуйста, цену».</i> | |
| Дата и время запроса | 25.11.2020 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ на запрос не получен |

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения также отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»/ «Вопрос-ответ», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 99,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.</p> |    |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. В помещении размещен стол удобства посетителей.</p> |  |


| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании оборудован кулер с питьевой водой</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Входные группы</p> | <p>Вход в здание оборудован пандусом со специальными ограждениями и перилами. Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника.</p> |  |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Парковка</p> | <p>Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p> |  |
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. В здании оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p> |   |

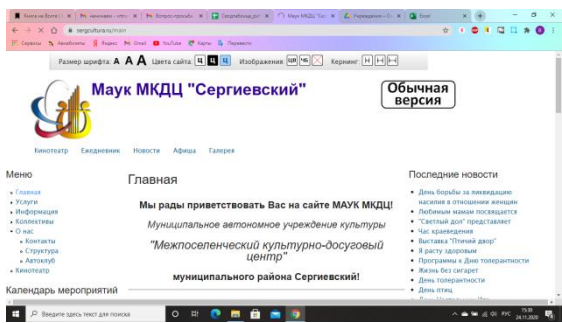
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Учреждение обеспечивает дублирование для инвалидов по зрению звуковой информации</p> |  |
| <p>Учреждение обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху зрительной информации</p> |  |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, нет возможностей для бронирования услуг.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 95,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала информация об адресе электронной почты.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Режим работы
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

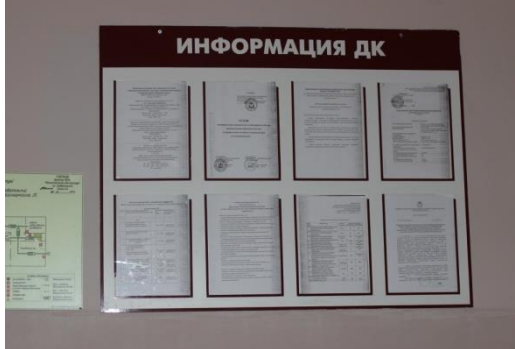
В рамках улучшения работы учреждения нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами (ответ на запрос не был получен). Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения также отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»/ «Вопрос-ответ», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

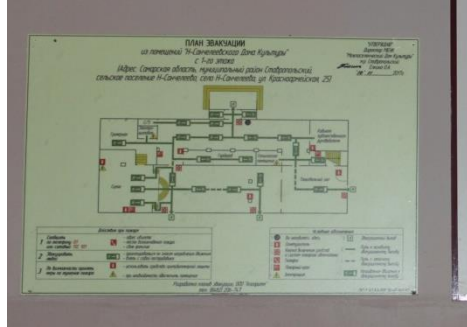
В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Межпоселенческий Дом культуры» муниципального района
Ставропольский**

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде представлены все требуемые документы и материалы.</p> | |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (пояснения с использованием шрифта Брайля отсутствуют), размещена информация об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>24.11.2020, 14.18, 25.11.2020, 14.15</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>10.09.2020, 15.26</p> |

| | | |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Кол-во попыток дозвона, ожидания ответа | попыток время | 2 |
| Ответ на запрос | Трубку взял библиотекарь, сообщила, что на вопрос сможет ответить директор, которая отсутствует по болезни. Сотрудник вкратце рассказала об имеющихся кружках и озвучила время, в которое лучше подойти и записаться в понравившийся кружок | |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила информацию. | |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i> | | |
| Дата и время запроса | 29.11.2020, 15.39 | |
| Дата и время ответа | 30.11.2020, 13.33 | |
| Ответ на запрос | <p>«Доброго дня! Рады Вас приветствовать. По вторникам мы публикуем афишу мероприятий на неделю. Ознакомьтесь со всеми культурными событиями в районе Вы можете на сайте: https://kultura63.ru/ и в группе «ВКонтакте»: https://vk.com/kultura63.</p> <p>С творчеством местных мастеров Вы можете познакомиться в следующих Домах культуры, там где организованы на данный момент актуальные выставки: В-Санчелеевский ДК, Александровский ДК, Пискалинский ДК, Хрящевский ДК, С-Солонецкий ДК.</p> <p>Приглашаем Вас посетить Музей истории сел Ставропольского района в селе Б-Рязань: https://vk.com/muzeysel.</p> <p>Музейные комнаты в Бахиловском клубе, Хрящевском ДК, Мусорском ДК.</p> <p>Также на территории м.р. Ставропольский много интересных достопримечательностей, можно посетить комплекс «Богатырская слобода» в селе Жигули, увидеть памятники культурного наследия Графа Орлова, подробнее о маршруте в выпуске туристического проекта: https://vk.cc/ay00aD.</p> <p>Храм и источник в селе Ташла, монастырь в селе Винновка, замок Гарибальди в селе Хрящевка, и многое другое. Приятного отдыха!»</p> | |
| Общая оценка | Информация предоставлена. | |

| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 16.28 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | - |
| Общая оценка | Уведомление о получении сообщения получено. Ответ на запрос не получен. |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

На официальном сайте учреждения есть интернет-сервис, а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 92,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. |  |
|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой.</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 92,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

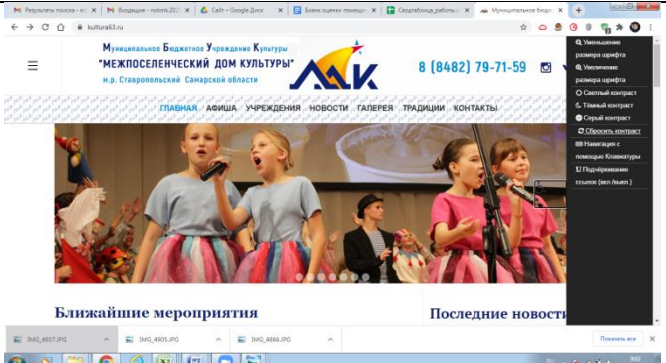
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. | |
| Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение | В учреждении есть специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям); отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению. |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, есть возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 91,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 93,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 97,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Учреждение обеспечивает достаточно высокий уровень качества условий оказания услуг. В то же время ряд показателей требуют доработки.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль встроенного интернет-сервиса.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).


Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Муниципальное учреждение «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Сызранский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде представлены все требуемые документы и материалы.</p> | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля)</p> |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">▪ Полное и сокращенное наименование учреждения▪ Место нахождения▪ Схема проезда▪ Дата создания организации▪ Сведения об учредителе (учредителях)▪ Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)▪ Режим работы▪ Контактные телефоны▪ Адрес электронной почты▪ Сведения о видах предоставляемых услуг |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги • Информация о планируемых мероприятиях • Структура организации культуры |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения ▪ Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры ▪ Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг) |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 13.35 |
| Дата и время ответа | 24.11.2020, 13.35 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Предоставили информацию по кружкам и предложили записать мой сотовый номер, для звонка художественного руководителя выбранного направления. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставил подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства».</i> | |
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 18.59 |
| Дата и время ответа | 27.11.2020, 10.41 |
| Ответ на запрос | «Доброго утра))) У нас сегодня праздничная концертно-развлекательная программа к Дню матери. Но выставки сегодня нет. Приходите, вход бесплатный. Соблюдая меры безопасности))))» |
| Общая оценка | Была предоставлена полная информация |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 17.08 |
| Дата и время ответа | - |
| Ответ на запрос | Ответ не был получен |
| Общая оценка | Информация не была предоставлена |

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей (можно оставить отзыв, комментарий или жалобу).

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы». Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) отсутствует.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации –96,3 %от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры –97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. |  |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещения удовлетворительное. В учреждении есть система кондиционирования воздуха. |  |



| | | |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении имеется гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. |  |


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.


Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

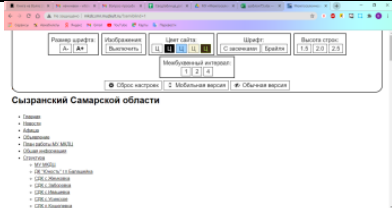
Все основные помещения для оказания услуг инвалидам находятся на первом этаже и необходимости в подъемных платформах и лифтах нет. Входная группа не имеет лестницы.

| | | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Вход в здание располагается на первом этаже, специальное оборудование для входных групп не требуется |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |

| | | |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении дверные проемы расширены. Адаптированные лифты отсутствуют.</p> |  |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Оборудование для слабослышащих посетителей отсутствует.

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 94% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям структуру официального сайта, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

В рамках улучшения работы учреждения нужно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен в начале беседы и в конце разговора употребить фразы или их аналоги: «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?». В завершении беседы, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы, доброжелательно попрощаться.

Необходимо осуществлять регулярный контроль за обращениями клиентов посредством канала обратной связи на официальном сайте учреждения. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не обеспечивает дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

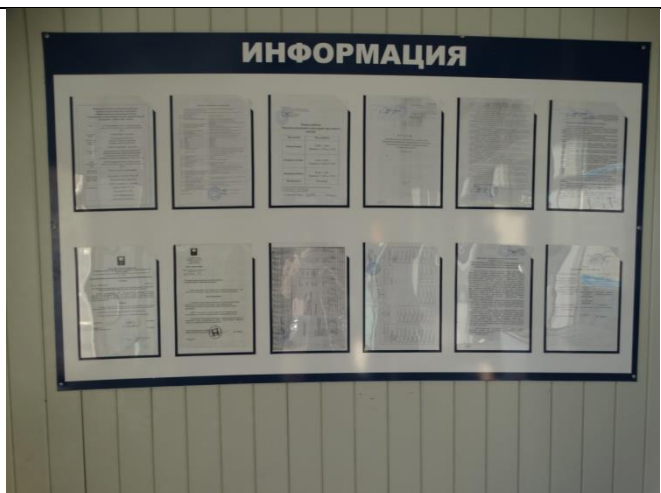
Рекомендовано улучшить внутреннюю навигацию для всех групп населения.

Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческое управление культуры» муниципального района Хворостянский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Представлена вся требуемая информация

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. полное и сокращенное наименование, 2. место нахождения, почтовый адрес; 3. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); 4. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); 5. структура организации культуры, контактные телефоны, адреса электронной почты; 6. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). 7. сведения о видах предоставляемых услуг; 8. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; 9. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; 10. информация о планируемых мероприятиях; 11. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. 12. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры. |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. схема проезда; 2. режим, график работы; 3. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); 4. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p><u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u></p> | |
| <p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p> | |
| <p>Дата и время запроса</p> | <p>24.11.2020, 13.25</p> |
| <p>Дата и время ответа</p> | <p>24.11.2020, 13.25</p> |

| | | |
|-----------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Кол-во попыток дозвона, ожидания ответа | попыток время | 1 запрос, 0 минут |
| Ответ на запрос | | Представились, ответили на приветствие. Вопрос «Чем могу помочь?» не задали. Вкратце перечислили виды кружков, предложили прийти в рабочее время. Фраза «Чем еще могу быть полезен?» не прозвучала. Заинтересованность в разговоре не проявляли. Попрощались не особенно доброжелательно, сухо. |
| Общая оценка | | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?».</i> | |
| Дата и время запроса | 29.11.2020, 11.03 |
| Дата и время ответа | |
| Ответ на запрос | Нет ответа |

На официальном сайте учреждения отсутствует интернет-сервис с формой обратной связи, раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:



- на информационных стендах в помещении организации – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.



| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении есть гардероб для посетителей. |  |
| Доступная питьевая вода | Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: есть оборудование с доступной питьевой водой. |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. |   |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. Есть поручни, сменные кресла-коляски, дверные проемы расширены. Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов отсутствует. |   |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. |  |
| Есть оборудование для слабослышащих посетителей. | |
| Дублирование зрительной информации для инвалидов по зрению. |  |

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Для граждан, передвигающихся на креслах-колясках, в зрительном зале отведены специальные места с графическим обозначением. Для граждан, имеющих ограничения в здоровье по слуху, в наличии имеется специальное устройство для слабослышащих – индуктивная петля. В наличии имеется вне стационарный переносной (перекидной пандус). У центрального входа обустроен специализированный звонок вызова сотрудника (с нанесением шрифта Брайля). На стеклянных входных дверях имеется сигнальное обозначение в виде круга желтого цвета. На напольном покрытии имеются сигнальные рельефные полосы в направлении к зрительному залу, а также на лестничных маршах, ведущих на второй этаж также имеются сигнальные напольные ленты.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- схема проезда;
- режим, график работы;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.


Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещения.

Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное автономное учреждение муниципального района Челно-Вершинский «Центр культурного развития»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена следующая информация:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители; 2. место нахождения организации культуры; 3. структура и органы управления организации культуры; 4. режим, график работы; 5. виды предоставляемых услуг организацией культуры; 6. копия устава организации культуры; 7. копия документа о порядке предоставления услуг за плату. |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. контактные телефоны и адреса электронной почты; 2. материально-техническое обеспечение предоставления услуг; 3. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг). |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| На стенде размещена практически вся информация. Исключение – см. ниже. | |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none">• информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;• информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры. |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 11.29 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 11.29 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 запрос, 0 минут |
| Ответ на запрос | Поприветствовали и представились. Вопрос «Чем могу помочь?» не задали. На мою просьбу рассказать о направлениях кружков мне предоставили подробную информацию. Фраза «Чем еще могу быть полезен?» не прозвучала. Консультация была проведена информативно. Сотрудник попрощался вежливо и доброжелательно. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u> | |
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия?»</i> | |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <i>Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?».</i> | |
| Дата и время запроса | 25.11.2020, 19.22 |
| Дата и время ответа | |
| Ответ на запрос | Нет ответа |

На официальном сайте учреждения отсутствует интернет-сервис, раздел «Часто задаваемые вопросы», форма обратной связи. На сайте есть техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, состояние сантехоборудования оценить не представляется возможным – отсутствует фотография.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. На данный момент стоянка для автотранспорта инвалидов отсутствует. |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов отсутствует. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей. Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта нет альтернативной версии для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты, для осуществления обратной связи с клиентами.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», форма обратной связи. У сайта нет альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенических помещения.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отсутствует доступная питьевая вода.

Муниципальное автономное учреждение Шенталинского муниципального района «Межпоселенческий центр культуры и досуга»

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд.</p> <p>Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация:</p> | |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения.</p> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации

Официальный сайт учреждения отсутствует. Имеется сообщество учреждения в социальной сети Вконтакте. Есть некоторые документы на сайте администрации Шенталинского района Самарской области.

| | |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>На сайте размещена следующая информация:</p> | <ul style="list-style-type: none">• полное и сокращенное наименование,• место нахождения, почтовый адрес;• дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);• учредительные документы (копия устава); |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • контактные телефоны; • фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). |
| Отсутствует следующая информация: | <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда; • учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); • структура организации культуры, режим, график работы, адреса электронной почты; • сведения о видах предоставляемых услуг; • копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; • копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); • информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; • копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; • информация о планируемых мероприятиях; • информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. • информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

| <u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u> | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i> | |
| Дата и время запроса | 16.11.2020, 10.48 |
| Дата и время ответа | 16.11.2020, 10.48 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 запрос, 0 минут |
| Ответ на запрос | Представились, ответили на приветствие. Вопрос «Чем могу помочь?» не задали. В связи с пандемией кружки не действуют в настоящее время. Кружки для детей не действуют, есть дом молодежи, но для детей там кружков нет. Фраза «Чем еще могу быть полезен?» не прозвучала. Не попрощалась, на мою благодарность ответили: «угу». |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

В сообществе социальной сети Вконтакте присутствует рабочая техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |



| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой..</p> |  |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 89,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание есть пандус. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, поручни. Дверные проемы расширены. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

| | |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Дублирование зрительной информации для инвалидов по зрению. |  |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению

инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 92,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 92,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 92,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Необходимо создать официальный сайт учреждения или дополнить имеющиеся ресурсы сети Интернет следующей информацией:

- схема проезда;

- учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, адреса электронной почты;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации

В рамках улучшения работы учреждения нужно внимательно относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

При создании официального сайта обратить внимание на встроенный интернет-сервис для подачи запроса; возможность бронирования услуги с использованием сети Интернет; техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: нет специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» муниципального района Шигонский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



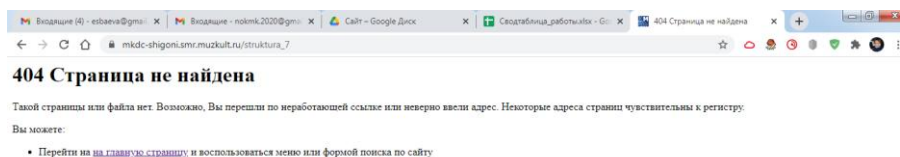
На стенде размещена вся требуемая информация.

В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.

| | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | «Бабушки и дедушки - милые, родные» Выставка рисунков 6+ | 01.10 15:00 | СДК с.Малычино, ул. Советская, 45А | Иванова Н.П. – заведующая СДК с.Малычино 89376679640 Климова Е.Ю. – худ.руководитель СДК с.Малычино 89272196083 |
| 2. | «День пожилого человека» Концертная программа 0+ | 01.10. 16:00 | СДК с.Малычино, ул. Советская, 45А | Иванова Н.П. – заведующая СДК с.Малычино 89376679640 Климова Е.Ю. – худ.руководитель СДК с.Малычино 89272196083 |
| 3. | «Неугасим огонь любви...» Тематический вечер 40+ | 09.10. 16:00 | СДК с.Малычино, ул. Советская, 45А | Иванова Н.П. – заведующая СДК с.Малычино 89376679640 Климова Е.Ю. – худ.руководитель СДК с.Малычино 89272196083 |
| 4. | «Женский вернисаж» Конкурсно – развлекательная программа 12+ | 13.10. 15:00 | СДК с.Малычино, ул. Советская, 45А | Иванова Н.П. – заведующая СДК с.Малычино 89376679640 Климова Е.Ю. – худ.руководитель СДК с.Малычино 89272196083 |
| 5. | «Секреты фитнеса» Игровая программа 6+ | 15.10. 14:00 | СДК с.Малычино, ул. Советская, 45А | Иванова Н.П. – заведующая СДК с.Малычино 89376679640 Климова Е.Ю. – худ.руководитель СДК с.Малычино 89272196083 |

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация, однако при ее открытии выдается ошибка.



Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»

| | |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 25.11.2020, 14.08 |
| Дата и время ответа | 25.11.2020, 14.08 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 запрос, 0 минут |
| Ответ на запрос | Представились после моего уточнения, но не поздоровались. Вопрос «Чем могу помочь?» не задали. Рассказали о кружках, но занятия в настоящее время не ведутся. Пригласили прийти и записаться. Фраза «Чем еще могу быть полезен?» не прозвучала. Не попрощались. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?».

| | |
|----------------------|-----------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 18.43 |
| Дата и время ответа | 27.11.2020, 08.33 |
| Ответ на запрос | Доброе утро! Дом культуры с. Шигоны находится |

| | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | в данный момент на капитальном ремонте. С творчеством мастеров декоративно-прикладного искусства можете познакомиться пройдя по ссылке (официальные группы МУК МКДЦ муниципального района Шигонский в одноклассниках и в контакте): /даются ссылки/ Надеемся на встречу с Вами в обновленном здании ДК! |
| Общая оценка | Информация предоставлена |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u> | |
| <i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i> | |
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 19.19 |
| Дата и время ответа | |
| Ответ на запрос | <i>Нет ответа</i> |

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», форма обратной связи. На сайте присутствует нерабочая техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:


- на информационных стендах в помещении организации – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

| | | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Удобство парковки</p> | <p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p> |  |
| <p>Чистота, санитарное состояние</p> | <p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха.</p> |  |
| <p>Комфортабельность, удобство</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Внутренняя навигация</p> | <p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</p> |  |
| <p>Комфортная зона ожидания</p> | <p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p> |  |

| | | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Санитарно-гигиенические зоны</p> | <p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно.</p> |  |
| <p>Гардероб для посетителей</p> | <p>В учреждении есть гардероб для посетителей.</p> |  |
| <p>Доступная питьевая вода</p> | <p>Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой.</p> | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

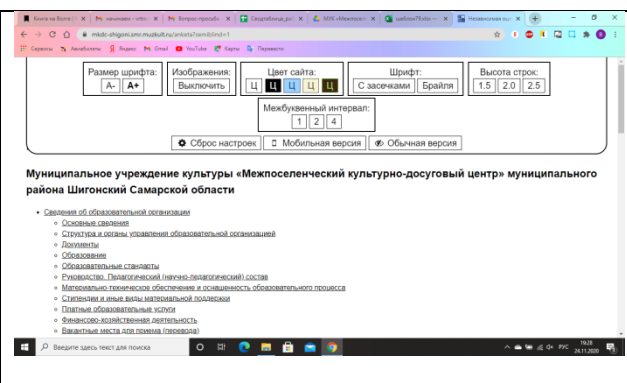
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений и прилегающей территории

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | Нет необходимости в пандусе, так как нет крыльца. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов (однако знак парковки на фотографии отсутствует). |  |
| Адаптация внутренних помещений | В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов отсутствует. |  |

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.



В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный

контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 95,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- график, режим работы;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

В рамках улучшения работы учреждения внимательно относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис есть, но ответ на запрос не получен. Следовательно, необходимо осуществлять контроль за получением сообщений.

На официальном сайте учреждения отсутствует возможность бронирования услуги с использованием сети Интернет.

На сайте присутствует нерабочая техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.


Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).


В учреждении отсутствует кулер с питьевой водой.

Муниципальное учреждение культуры «Дружба» администрации сельского поселения Муранка муниципального района Шигонский

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении размещен информационный стенд. Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.</p> |  |
| <p>На стенде размещена вся требуемая информация.</p> | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>В учреждении располагаются материалы с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.</p> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <p>На официальном сайте учреждения размещены практически все документы. Исключение – см.ниже.</p> | |
| <p>Отсутствует следующая информация:</p> | <p>Нет схемы проезда</p> |

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону

Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»

| | |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дата и время запроса | 25.11.2020, 12.09 |
| Дата и время ответа | 25.11.2020, 12.09 |
| Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа | 1 |
| Ответ на запрос | Не поздоровались, представились после моего уточнения. Вопрос «Чем могу помочь?» не задали, но уточнили, кто звонит. Организация на стадии ликвидации, занятия проходят индивидуально. Новый набор с Нового года, предложили обратиться в это время. Фраза «Чем еще могу быть полезен?» не прозвучала, но информация была предоставлена в полном объеме. Беседа была завершена корректно. |
| Общая оценка | Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос |

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»

| | |
|----------------------|-------------------|
| Дата и время запроса | 26.11.2020, 17.23 |
| Дата и время ответа | |
| Ответ на запрос | <i>Нет ответа</i> |

3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис

Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».

| | |
|----------------------|-------------------|
| Дата и время запроса | 24.11.2020, 19.49 |
| Дата и время ответа | |
| Ответ на запрос | <i>Нет ответа</i> |

На официальном сайте учреждения есть раздел «Часто задаваемые вопросы», а также техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения


Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 80,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.


| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Удобство парковки | Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться автостоянкой у соседнего здания администрации сельского поселения. | |
| Чистота, санитарное состояние | Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное. В помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении отсутствует система кондиционирования воздуха. |  |
| Внутренняя навигация | Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. |  |


| | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Комфортная зона ожидания | Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью. |  |
| Санитарно-гигиенические зоны | Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии, выглядит опрятно. |  |
| Гардероб для посетителей | В учреждении отсутствует гардероб для посетителей. Имеются вешалки. | |
| Доступная питьевая вода | Учреждение не обеспечивает посетителей доступной питьевой водой. | |

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

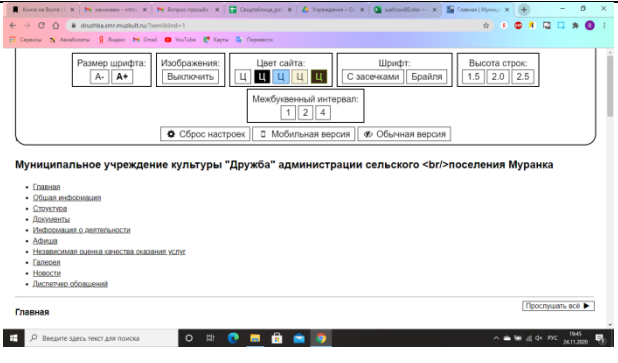
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов **Оборудование помещений и прилегающей территории**

| | | |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Входные группы | На входе в здание отсутствует пандус, кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой. Нет необходимости в пандусе, так как нет крыльца. Инвалиды на коляске могут свободно попасть в здание, зрительный зал, комнаты для занятий. |  |
| Парковка | Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. | |

| | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Адаптация внутренних помещений</p> | <p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены.</p> <p>Адаптированное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов отсутствует.</p> |  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Отсутствует оборудование для слабослышащих посетителей.

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

В учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме, не имеются возможности для бронирования услуг.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе независимой оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении есть сотрудники, которые прошли необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 92,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 90,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- Схема проезда к учреждению.

В рамках улучшения работы учреждения внимательно относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, должен представиться и назвать учреждение, выслушать запрос и содержательно ответить на него. После звонка вежливо попрощаться, уточнив, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо осуществлять регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис есть, сервис не работает.

На официальном сайте учреждения отсутствует возможность бронирования услуги с использованием сети Интернет.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В учреждении отсутствует отдельная гардеробная комната для посетителей. Нет кулера с питьевой водой.