

2019

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями культуры,
осуществляющими деятельность
на территории Самарской области
в 2019 году**



Министерство культуры
Самарской области

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель правления
Самарской городской общественной организации
«Исследовательская группа «Свободное мнение»

_____ Е.С. Баева

М.П.

**Отчет
о проведении независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
культуры, осуществляющими деятельность на
территории Самарской области**

Самара, 2019

Оглавление

Введение	5
Рейтинг учреждений культуры по итогам независимой оценки качества	21
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры	25
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	29
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	32
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры	35
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	39
ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	42
ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	56
ГБУК «Самарский театр кукол»	68
ГБУК Самарской области "Самарский театр юного зрителя "СамАрт"	80
ГБУК «Самарская филармония»	91
МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	103
МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	115
МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	127
МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	138
МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	149
МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	160
МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	171
МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	183
МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого» ..	194
МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	206
МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	218
МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	229
ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П.Алабина»	241
ГБУК «Самарский областной художественный музей»	253
МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П.Попова»	264
МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	275

МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука».....	286
МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей».....	297
МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)"	309
МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	320
МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	332
МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького».....	344
МБУК г.о. Самара «Музей «Детская картинная галерея»	355
МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	367
МБУК г.о. Самара «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	378
МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	390
МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	402
МБУК "Сергиевский историко-краеведческий музей" м.р. Сергиевский	413
МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	424
МБУК «Музей истории города Отрадного».....	436
МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	448
МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	457
ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	469
ГБУ «Самарский зоологический парк»	481
МБУ «Городской парк культуры и отдыха» (Жигулевск).....	493
МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	505
Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.....	517

Введение

Цель работы – проведение независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – НОК) в отношении 41 организации культуры, осуществляющей деятельность на территории Самарской области (17 театрально-концертных организаций, 20 музеев, 1 кинотеатр, 1 зоопарк, 2 парка культуры и отдыха), с учетом критериев и показателей.

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 государственными и 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; 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 сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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;
	- 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 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)

В рамках проведения НОК в 2019 году использовались следующие **методы сбора информации:**

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями каждого учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки по каждому учреждению – см. Таблица №1. Допустимая погрешность – не более 7% 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). График мероприятий – см. Таблица №1.

3. Экспертная оценка

Методика предполагала 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. График выездных мероприятий – см. Таблица №1. Производилась фотофиксация.

Таблица №1

п/п	Наименование подведомственного учреждения	Объем выбороч- ной сово- купности (факт., чел.)	Дата выезда экспер- та	Дата «закупки» через эл.почту	Дата «закуп- ки» через интер- нет- сервис	Дата «закуп- ки» по телефо- ну
Театрально-концертные учреждения:						
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	139	29.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	139	27.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	138	27.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	140	26.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	139	26.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	140	27.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	145	10.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	137	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	139	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	138	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	139	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	140	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	136	24.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	138	05.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	141	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	139	23.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	139	05.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19

п/п	Наименование подведомственного учреждения	Объем выбороч- ной сово- купности (факт., чел.)	Дата выезда экспер- та	Дата «закупки» через эл.почту	Дата «закуп- ки» через интер- нет- сервис	Дата «закуп- ки» по телефо- ну
	Музеи:					
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	138	26.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	140	26.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	138	24.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	140	25.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	137	04.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	170	23.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
24.	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)»	138	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	139	25.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	134	05.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
27.	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	138	26.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
28.	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	140	27.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
29.	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	138	29.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
30.	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	138	30.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
31.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	138	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
32.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	139	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
33.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	139	20.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19

п/п	Наименование подведомственного учреждения	Объем выбороч- ной сово- купности (факт., чел.)	Дата выезда экспер- та	Дата «закупки» через эл.почту	Дата «закуп- ки» через интер- нет- сервис	Дата «закуп- ки» по телефо- ну
34.	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	133	05.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
35.	МБУК «Музей истории города Отрадного»	140	23.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
36.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	140	Кап.ремон- т	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	132	24.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
	ЗОО:					
38.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	138	30.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
	ПАРКИ:					
39.	МБУ «Городской парк культуры и отдыха»	137	04.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
40.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	139	28.08.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19
	Кинотеатр:					
41.	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр кинематографии «Художественный») Российской Федерации	139	23.09.19	04.09.19-30.09.19	04.09.19-30.09.19	10.09.19-30.09.19

Указанные методы сбора информации использовались для фиксации следующих показателей:

№п/п	Показатели	Методы сбора данных. Результаты работы
	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)	Экспертная оценка (дистанционно анализ сайта) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей - скриншоты сайтов организаций (учреждений); Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей

		- фото информационных стендов в помещении 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; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), - получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	«Контрольная закупка» (тайный покупатель) (дистанционно) - заполненный бланк каждому способу обратной связи - скриншоты страниц электронной почты организаций (учреждений); - скриншоты электронных сервисов организаций (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам) - аудиозаписи телефонных звонков в организации для получения консультации
	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)	Экспертная оценка (дистанционно) - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей - скриншоты страницы сайтов организаций (учреждений)
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)	1) Анкетирование (по каждой организации)
	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.).	1) Анкетирование (по каждой организации) 2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей - фото помещения организации 3) «Контрольная закупка» по оценке доступности записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.) (тайный покупатель) (дистанционно) - заполненные бланки с оценкой - аудиозаписи телефонных звонков
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)
	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;	1) Анкетирование (по каждой организации) 2) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей

	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	- фото помещения организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 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;	1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей - фото помещения организации
	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	1) Экспертная оценка (выезд эксперта в учреждение) Результат работы: - заполненный бланк экспертной оценке по данному блоку показателей - фото помещения организации
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных следующими элементами доступной и комфортной среды, качеством обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов): 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	1) Анкетирование (по каждой организации. Опрос лиц, имеющих инвалидность)
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)	1) Анкетирование (по каждой организации)
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)	1) Анкетирование (по каждой организации)

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)	1) Анкетирование (по каждой организации)
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 опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1) Анкетирование (по каждой организации)

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 рассчитываются 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:

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

$C_{дист}$ – 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»* ($P_{уд}^{откр}$), определяется по формуле:

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

где

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

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

$Ч_{общ}$ – 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»* ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

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

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»* ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100,$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ – 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»* ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}},$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – 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»* ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}},$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100,$$

где

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

$\chi_{\text{инв}}$ – 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» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ – 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» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

$\chi_{\text{общ}}$ – 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» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100,$$

где

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – 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)» ($\Pi_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

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

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» ($\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

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» ($\Pi_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

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

где

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

$Ч_{общ}$ – 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:

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

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

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

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

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

$\Pi_{инф}^n \dots \Pi_{уд}^n$ – 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. N 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

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: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

сайт организации) базировалась на следующем нормативно-правовом акте: Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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».

Результаты НОК:

1. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой организации культуры, в отношении которой проводилась НОК (бумажный носитель, в электронном виде).

2. Аналитический отчет с приложениями:

а) перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

г) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в целом и в разрезе каждого показателя;

е) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры в целом по учреждениям и в разрезе каждого учреждения культуры.

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
Театрально-концертные учреждения							
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	92,10	75,79	96,53	88,33	100,00	99,86
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	84,51	75,46	90,15	65,83	96,16	94,97
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	85,78	74,04	89,75	81,66	91,32	92,13
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	80,65	72,04	45,00	96,44	95,05	94,74
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	90,54	86,33	85,00	92,33	93,01	96,03
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	84,57	68,25	89,80	77,08	91,61	96,11
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	83,59	70,05	87,55	68,55	95,92	95,87
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	71,15	61,72	82,05	36,63	86,19	89,16
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	82,81	74,99	91,60	56,38	95,64	95,42
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	79,83	77,77	83,15	50,23	91,30	96,69
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	88,51	83,81	93,25	75,00	93,05	97,45
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	87,51	87,92	92,30	66,92	91,87	98,55

		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
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	94,60	87,98	92,30	93,79	99,41	99,54
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	87,03	80,42	91,60	75,12	90,11	97,92
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	79,70	74,52	88,10	48,51	91,63	95,74
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	79,09	70,91	92,65	41,35	92,71	97,83
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	90,04	81,62	97,10	86,88	90,97	93,61
Музеи:							
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	95,66	86,25	97,45	97,81	100,00	96,77
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	84,66	78,04	85,45	78,99	87,69	93,13
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	74,16	73,79	84,08	28,78	89,71	94,47
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	76,87	68,65	85,08	40,84	95,84	93,96
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	74,44	73,59	76,15	40,31	89,02	93,11

		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
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	86,62	71,59	91,70	82,29	90,21	97,32
24.	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)»	75,47	70,19	91,76	35,85	86,74	92,83
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	85,33	68,44	93,05	72,28	93,33	99,54
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	84,32	76,22	88,45	78,35	86,03	92,54
27.	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	78,14	66,80	95,65	49,33	86,63	92,29
28.	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	86,92	72,36	91,60	88,02	89,09	93,51
29.	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	85,07	65,99	84,95	80,76	96,69	96,94
30.	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	76,66	70,32	79,80	50,71	86,57	95,89
31.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	84,76	70,34	88,90	68,61	98,82	97,12
32.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	71,94	73,83	69,00	32,85	93,01	91,01

		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
33.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	80,11	73,07	100,00	57,94	77,50	92,06
34.	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	89,45	84,91	91,94	76,35	97,28	96,77
35.	МБУК «Музей истории города Отрадного»	88,19	85,35	93,75	65,00	99,44	97,40
36.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	66,18	49,34	38,95	62,90	85,49	94,21
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	64,47	63,02	60,60	25,98	88,67	84,07
ЗООПАРК							
38.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	86,93	70,95	86,05	80,44	99,72	97,51
ПАРКИ:							
39.	МБУ «Городской парк культуры и отдыха»	73,89	64,29	70,60	39,72	98,64	96,22
40.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	80,02	68,49	73,20	64,41	96,56	97,43
Кинотеатр:							
41.	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	88,38	82,12	84,25	81,59	97,23	96,72
	В целом по Самарской области	82,46	73,94	85,13	65,39	92,58	95,23

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

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	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
Театрально-концертные учреждения							
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	75,79	70,24	57,14	83,33	50,00	99,30
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	75,46	65,87	67,86	63,89	60,00	94,25
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	74,04	82,34	78,57	86,11	50,00	85,85
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	72,04	57,74	57,14	58,33	60,00	91,80
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	86,33	89,29	78,57	100,00	80,00	88,85
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	68,25	69,84	78,57	61,11	40,00	88,25
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	70,05	52,58	35,71	69,44	60,00	90,70
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	61,72	33,33	0,00	66,67	60,00	84,30
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	74,99	85,71	71,43	100,00	40,00	93,20
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	77,77	89,29	78,57	100,00	40,00	97,45
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	83,81	86,51	78,57	94,44	60,00	99,65
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	87,92	82,14	64,29	100,00	80,00	98,20
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	87,98	92,86	85,71	100,00	70,00	97,80

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	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
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	80,42	82,94	71,43	94,44	60,00	93,85
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	74,52	67,86	35,71	100,00	60,00	90,40
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	70,91	63,10	42,86	83,33	50,00	92,45
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	81,62	82,14	64,29	100,00	60,00	97,45
Музеи:							
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	86,25	78,57	57,14	100,00	80,00	96,70
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	78,04	73,02	57,14	88,89	60,00	95,35
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	73,79	80,36	85,71	75,00	40,00	94,20
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	68,65	60,71	71,43	50,00	40,00	96,10
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	73,59	80,75	64,29	97,22	40,00	93,40
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	71,59	68,85	57,14	80,56	40,00	97,35
24.	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)»	70,19	68,85	57,14	80,56	40,00	93,85
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	68,44	58,13	35,71	80,56	40,00	97,50

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	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.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	76,22	74,60	71,43	77,78	70,00	82,10
27.	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	66,80	73,81	64,29	83,33	30,00	89,15
28.	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	72,36	82,14	64,29	100,00	40,00	89,30
29.	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	65,99	54,37	14,29	94,44	40,00	94,20
30.	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	70,32	60,32	42,86	77,78	60,00	85,55
31.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	70,34	75,79	57,14	94,44	50,00	81,50
32.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	73,83	78,57	57,14	100,00	50,00	88,15
33.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	73,07	70,24	57,14	83,33	40,00	100,00
34.	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	84,91	80,75	64,29	97,22	80,00	91,70
35.	МБУК «Музей истории города Отрадного»	85,35	81,15	92,86	69,44	70,00	100,00
36.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	49,34	49,19		61,11	0,00	86,45
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	63,02	57,94	71,43	44,44	40,00	84,10
300:							
38.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	70,95	77,98	64,29	91,67	30,00	96,40

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	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
ПАРКИ:							
39.	МБУ «Городской парк культуры и отдыха»	64,29	72,62	78,57	66,67	20,00	91,25
40.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	68,49	72,62	78,57	66,67	30,00	94,25
Кинотеатр:							
41.	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	82,12	92,86	85,71	100,00	60,00	90,65
	<i>В целом по Самарской области</i>	73,94	72,63	62,41	83,47	50,49	92,51

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

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
Театрально-концертные учреждения				
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	96,53	93,75	99,30
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	90,15	87,50	92,80
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	89,75	87,50	92,00
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	45,00	0,00	90,00
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	85,00	75,00	95,00
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	89,80	87,50	92,10
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	87,55	87,50	87,60
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	82,05	75,00	89,10
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	91,60	87,50	95,70
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	83,15	75,00	91,30
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	93,25	86,50	100,00
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	92,30	87,50	97,10
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	92,30	87,50	97,10
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	91,60	87,50	95,70
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	88,10	87,50	88,70
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	92,65	87,50	97,80
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и	97,10	100,00	94,20

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
	культуры»			
Музеи:				
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	97,45	100,00	94,90
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	85,45	74,50	96,40
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	84,08	73,25	94,90
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	85,08	73,75	96,40
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	76,15	62,50	89,80
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	91,70	87,50	95,90
24.	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)»	91,76	85,71	97,80
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	93,05	87,50	98,60
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	88,45	100,00	76,90
27.	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	95,65	100,00	91,30
28.	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	91,60	87,50	95,70
29.	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	84,95	75,00	94,90
30.	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	79,80	62,50	97,10
31.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	88,90	85,00	92,80
32.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный	69,00	62,50	75,50

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
	музей»			
33.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	100,00	100,00	100,00
34.	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	91,94	86,88	97,00
35.	МБУК «Музей истории города Отрадного»	93,75	87,50	100,00
36.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	38,95	0,00	77,90
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	60,60	50,00	71,20
300:				
38.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	86,05	75,00	97,10
ПАРКИ:				
39.	МБУ "Городской парк культуры и отдыха"	70,60	50,00	91,20
40.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	73,20	50,00	96,40
Кинотеатр:				
41.	ГБУК "Агентство социокультурных технологий" (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	84,25	75,00	93,50
	В целом по Самарской области	85,13	77,36	92,90

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

		Общий балл (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
Театрально-концертные учреждения					
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	88,33	83,33	83,33	100,00
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	65,83	66,67	50,00	86,10
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	81,66	75,00	83,33	86,10
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	96,44	0,00	100,00	91,10
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	92,33	83,33	100,00	91,10
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	77,08	50,00	100,00	73,60
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	68,55	50,00	66,67	89,60
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	36,63	16,67	16,67	83,20
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	56,38	50,00	33,33	93,50
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	50,23	50,00	16,67	95,20
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	75,00	83,33	50,00	100,00
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	66,92	60,00	50,00	96,40
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	93,79	80,00	100,00	99,30
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	75,12	50,00	83,33	89,30
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	48,51	33,33	50,00	61,70
16.	МБУК г.о. Самара «Театр	41,35	25,00	16,67	90,60

		Общий балл (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
	«Лукоморье»				
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	86,88	80,00	83,33	98,50
Музеи:					
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	97,81	100,00	100,00	92,70
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	78,99	50,00	85,71	99,00
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	28,78	0,00	14,29	76,90
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	40,84	20,00	42,86	59,00
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	40,31	50,00	21,43	55,80
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	82,29	60,00	85,71	100,00
24.	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)»	35,85	0,00	28,57	81,40
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	72,28	50,00	71,43	95,70
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	78,35	66,67	85,71	80,20
27.	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	49,33	0,00	71,43	69,20
28.	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	88,02	80,00	85,71	99,10
29.	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	80,76	60,00	85,71	94,90
30.	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	50,71	50,00	14,29	100,00

		Общий балл (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
31.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	68,61	60,00	57,14	92,50
32.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	32,85	40,00	0,00	69,50
33.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	57,94	40,00	42,86	96,00
34.	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	76,35	50,00	85,71	90,20
35.	МБУК «Музей истории города Отрадного»	65,00	80,00	50,00	70,00
36.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	62,90	0,00	0,00	62,90
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	25,98	16,67	14,29	50,90
ЗОО:					
38.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	80,44	75,00	71,43	97,90
ПАРКИ:					
39.	МБУ "Городской парк культуры и отдыха"	39,72	50,00	0,00	82,40
40.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	64,41	50,00	57,14	88,50
Кинотеатр:					
41.	ГБУК "Агентство социокультурных технологий" (Центр кинематографии «Художественный») Российской Федерации	81,59	66,67	85,71	91,00
В целом по Самарской области		65,39	50,04	57,08	85,88

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			
					Средний балл	По телефону	по электрон-ной почте	электрон-ный сервис
Театрально-концертные учреждения								
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	96,16	95,30	97,10	96,00	97,10	100,00	90,90
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	91,32	92,10	92,00	88,40	89,70	90,90	84,60
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	95,05	92,90	95,70	98,03	96,80	100,00	97,30
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	93,01	92,60	94,20	91,43	92,00	90,00	92,30
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	91,61	100,00	95,70	66,67	100,00	100,00	0,00
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	95,92	96,60	95,20	96,00	94,50	100,00	93,50
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	86,19	89,40	93,40	65,33	96,00	100,00	0,00
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	95,64	94,10	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	91,30	98,60	97,80	63,70	94,90	96,20	0,00
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	93,05	99,30	100,00	66,67	100,00	100,00	0,00
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	91,87	98,70	97,90	66,17	98,50	100,00	0,00

		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			
13	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	99,41	98,70	100,00	99,67	99,00	100,00	100,00
14	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	90,11	100,00	98,60	53,33	100,00	60,00	0,00
15	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	91,63	98,80	97,20	66,17	98,50	100,00	0,00
16	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	92,71	100,00	98,60	66,33	99,00	100,00	0,00
17	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	90,97	97,70	96,40	66,67	100,00	100,00	0,00
Музеи:								
18	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
19	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	87,69	96,00	91,40	63,63	100,00	90,90	0,00
20	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	89,71	97,10	95,70	62,93	98,50	90,30	0,00
21	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	95,84	97,10	92,90	99,20	97,60	100,00	100,00
22	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	89,02	97,70	92,00	65,70	97,10	100,00	0,00
23	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	90,21	99,30	92,90	66,67	100,00	100,00	0,00
24	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)» (Тольятти)	86,74	94,80	89,90	64,30	100,00	92,90	0,00
25	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	93,33	100,00	100,00	66,67	100,00	100,00	0,00

		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			
26	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	86,03	94,30	88,80	63,97	95,90	96,00	0,00
27	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	86,63	93,30	91,30	63,93	91,80	100,00	0,00
28	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	89,09	97,70	93,60	62,87	88,60	100,00	0,00
29	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	96,69	97,00	97,10	95,25	97,20	93,30	0,00
30	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	86,57	88,90	94,20	66,67	100,00	100,00	0,00
31	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	98,82	100,00	97,80	98,50	95,50	100,00	100,00
32	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	93,01	93,50	94,20	89,63	92,00	90,50	86,40
33	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	77,50	62,50	98,60	65,30	95,90	100,00	0,00
34	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	97,28	100,00	93,20	100,00	100,00	100,00	100,00
35	МБУК «Музей истории города Отрадного»	99,44	99,30	99,30	100,00	100,00	100,00	100,00
36	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	85,49	100,00	97,90	31,67	95,00	0,00	0,00
37	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	88,67	90,40	82,60	97,35	94,70	100,00	0,00
300:								
38	ГБУ «Самарский зоологический парк»	99,72	100,00	99,30	100,00	100,00	100,00	0,00

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетво- ренных доброжела- тельностью, вежли-востью работников, обеспечива- ющих первичный контакт и информи- рование	Доля получателей услуг, удовлетво- ренных доброжела- тельностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечива- ющих непосред- ственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			
ПАРКИ:								
39 .	МБУ "Городской парк культуры и отдыха"	98,64	98,10	98,50	100,00	100,00	100,00	0,00
40 .	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	96,56	100,00	98,60	85,60	96,20	75,00	0,00
Кинотеатр:								
41 .	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	97,23	100,00	96,40	93,33	100,00	80,00	100,00
	В целом по Самарской области	92,58	96,14	95,63	79,36	97,37	93,80	35,24

**Рейтинг учреждений в разрезе показателей,
характеризующих удовлетворенность условиями оказания
услуг**

		Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые рекомендуют организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
Театрально-концертные учреждения					
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	99,86	100,00	99,30	100,00
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М. Горького»	94,97	92,90	96,00	95,80
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	92,13	88,60	91,00	94,70
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	94,74	91,10	98,30	95,50
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	96,03	95,30	97,20	96,00
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	96,11	98,20	96,50	94,70
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	95,87	93,30	98,40	96,40
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	89,16	77,10	90,40	95,90
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	95,42	90,80	98,40	97,00
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	96,69	94,30	98,50	97,40
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	97,45	92,60	98,60	99,90
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	98,55	100,00	97,00	98,30
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	99,54	100,00	99,20	99,40
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	97,92	97,80	96,90	98,40
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская	95,74	100,00	99,20	91,80

	Филармония»				
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	97,83	94,10	100,00	99,20
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	93,61	83,20	98,50	97,90
Музеи:					
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	96,77	97,60	93,20	97,70
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	93,13	81,30	99,20	97,80
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	94,47	89,60	99,20	95,50
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области "Борский краеведческий музей"	93,96	93,20	100,00	92,00
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	93,11	92,90	99,20	90,80
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области "Историко-краеведческий музей"	97,32	93,80	99,40	98,60
24.	МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)"	92,83	87,80	95,20	94,90
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	99,54	100,00	99,20	99,40
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	92,54	86,30	98,00	94,10
27.	МБУК г.о. Самара "Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького"	92,29	90,40	94,60	92,50
28.	МБУК городского округа Самара "Музей "Детская картинная галерея»	93,51	83,30	99,10	97,40
29.	МБУК г.о. Самара "Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	96,94	94,10	96,80	98,70
30.	МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»	95,89	91,30	98,00	97,80
31.	МБУК г.о. Тольятти "Тольяттинский краеведческий музей"	97,12	96,30	97,90	97,30

32.	МБУК г.о. Тольятти "Тольяттинский художественный музей"	91,01	89,80	95,60	89,90
33.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	92,06	86,00	99,30	92,80
34.	МБУ "Краеведческий музей г.о. Сызрань"	96,77	93,70	98,30	98,00
35.	МБУК "Музей истории города Отрадного"	97,40	100,00	100,00	94,80
36.	МБУК «Историко- краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	94,21	97,70	99,00	90,20
37.	МБУК «Историко- краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	84,07	76,90	96,00	83,60
ЗОО:					
38.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	97,51	93,60	98,40	99,50
ПАРКИ:					
39.	МБУ "Городской парк культуры и отдыха"	96,22	96,10	96,70	96,10
40.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	97,43	97,40	96,80	97,70
Кинотеатр:					
41.	ГБУК "Агентство социокультурных технологий" (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	96,72	96,40	96,50	97,00
В целом по Самарской области		95,23	92,56	97,54	95,91

**ГБУК «Самарский академический театр
оперы и балета»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

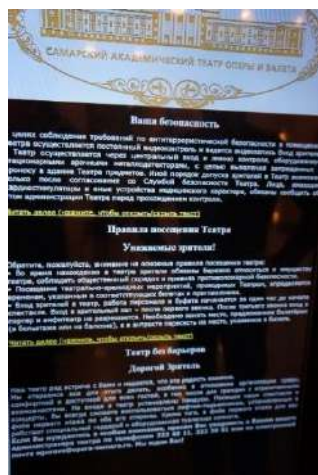
Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 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:

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

В холле ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета» размещен инфомат, выполняющий функцию информационного стенда.



На стенде размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы,
- контактные телефоны и адрес электронной почты, адрес сайта;
- раздел, посвященный вопросам обеспечения безопасности для маломобильных категорий посетителей;
- информация о структуре и органах управления;
- информация о мероприятиях театра.
- правила посещения театра (также правила посещения размещены на отдельном информационном стенде);
- раздел, в котором дается информация о доступности среды театра

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители,
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.



Информат оборудован системой, которая адаптирует информацию для слабослышащих и слабовидящих, а также для инвалидов-колясочников.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графическая схема театра (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля), а также презентационные буклеты с информацией об актуальных мероприятиях учреждения.



В помещении размещены афиши, а также стенды со следующей информацией о деятельности учреждения:

- правила посещения театра (также правила посещения размещены на отдельном информационном стенде);
- документы, необходимые для получения государственной услуги учреждения
- документ об утверждении льгот отдельным категориям посетителей;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- Закон Самарской области «О культуре Самарской области».

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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,
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- информация о планируемых мероприятиях;
- отчет о результатах деятельности учреждения (последний отчет датирован 2017 годом).

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 10.09.2019 в 15.26. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник назвала полное название театра и поздоровалась, выслушала вопрос. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник предоставила информацию и вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 14.52. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*.

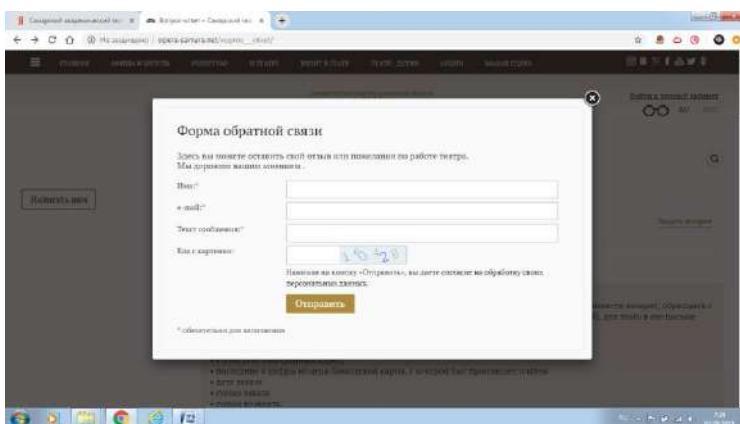
Ответ на запрос был получен практически сразу – 15.16 (04.09.2019) и содержал следующую информацию: *«К сожалению, индукционной системы в театре нет, но можно организовать экскурсию с помощью сурдопереводчика (у вас есть кто-нибудь из преподавателей кто мог бы переводить?) Стоимость экскурсии 4500, продолжительность час. Группа до 20 чел. Если организовать получится - я оформлю заявку и определимся с датой»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 14.55. После нажатия кнопки «Напишите нам» на официальном сайте учреждения появилось окно «Форма обратной связи», куда был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо,*

чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) на спектакль? Нужны ли специальные разрешения или согласования? Заранее благодарю за информацию».

Ответ на запрос получен не был.



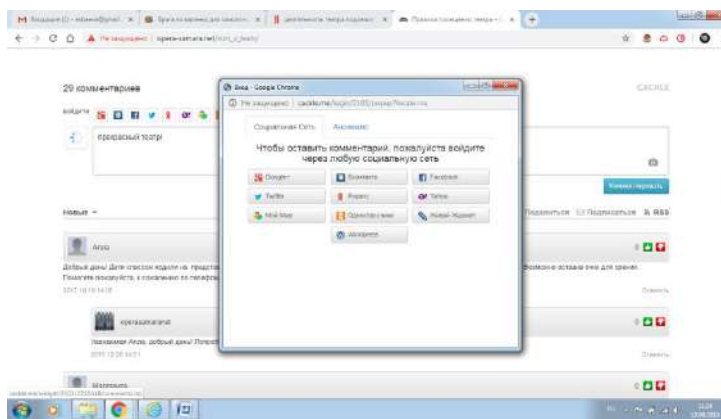
На официальном сайте учреждения есть интернет-сервис «Общественная приемная, куда был направлен запрос 12.09.2019 в 11.43 с аналогичной легендой.



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 в Google, Yahoo, Yandex, WordPress, Инстаграмм, Вконтакте, Одноклассники, Livejournal, Twitter, Мой мир.

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 – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы. Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от



остановки общественного транспорта.

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, кассового зала – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

В помещении размещен стол с ручками и стул для удобства посетителей при заполнении анкет для получения информации об актуальных мероприятиях учреждения.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Количество крючков в гардеробе соответствует количеству мест в зале.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием буфета в здании учреждения.



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

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.



В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.

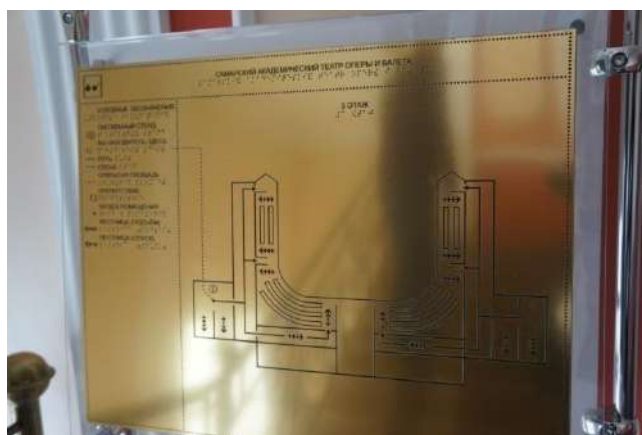
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной 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 обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

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

территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

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, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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 – 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.

ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

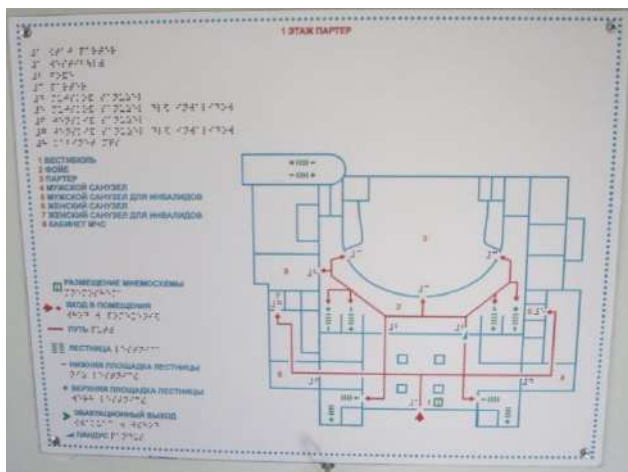
В помещении ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького» размещен информационный стенд, на котором размещена следующая информация:



- полное название учреждения;
- дата создания организации культуры, ее учредитель,
- место нахождения организации;
- режим, график работы,
- контактные телефоны и адрес электронной почты, адрес сайта;
- информация о структуре и органах управления;
- информация о мероприятиях театра.
- правила посещения театра (также правила посещения размещены на отдельном информационном стенде);
- правила возврата билетов и длительность мероприятий.

Отсутствует следующая информация:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);



- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В помещении размещены афиши. Другие документы не размещены.

В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графическая схема театра (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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,
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- 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).
- информация о планируемых мероприятиях;
- отчет о результатах деятельности учреждения (последний отчет датирован 2017 годом).

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

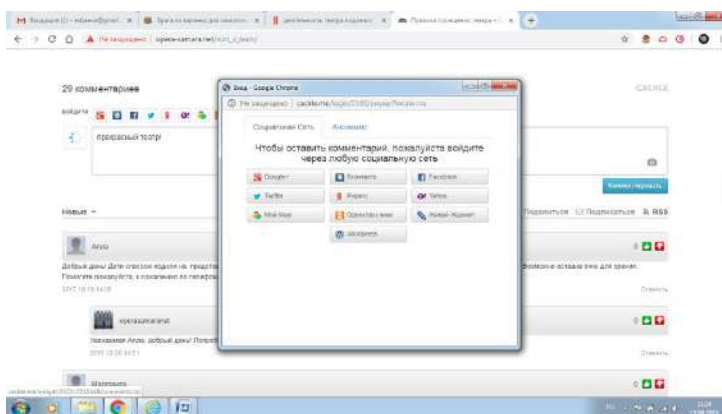
Закупка проводилась 10.09.2019 в 15.39. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник не назвала полное название театра и не поздоровалась (Комментарий: «Сотрудник театра говорила: «Алло, Алло». Не представилась и не поздоровалась. Я сама уточнила название учреждения и поздоровалась. Мне только ответили: “Да”»). «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник предоставила информацию, используя быстрый темп речи, не попрощался. Комментарий тайного покупателя: «Разговор получился быстрым, сложилось ощущение, что сотрудник кассы очень торопился и я её отвлекала».

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 14.52. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*.

Ответ на запрос был получен в 15.48 (04.09.2019) и содержал следующую информацию: *«Индукционной системы у нас нет. Документы, в принципе тоже не требуются. Внимательно ознакомьтесь с возрастными ограничениями – для этого возраста у нас в репертуаре только “Алые паруса” и “Барышня-крестьянка”»*.



«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92,1% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, кассового зала – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений (в том числе с использованием шрифта Брайля).



На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. Количество крючков в гардеробе соответствует количеству мест в зале.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием буфета в здании учреждения.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 92,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.



Вход в кассовый зал затруднен – он не оборудован элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан

В театре есть специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, поручни, расширенные дверные проемы



В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

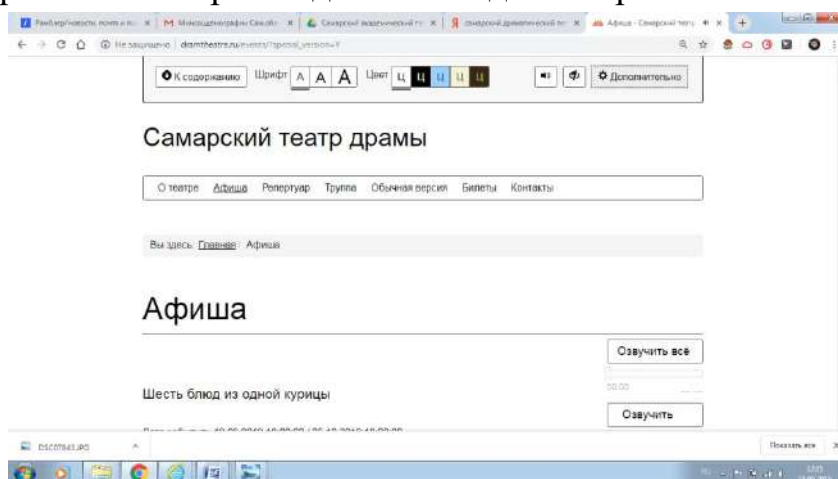
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

Согласно данным экспертной 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 обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, но отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

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

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

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 – 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) – 97,1% 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, в том числе:

- по телефону – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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) – 92,9% 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 – 95,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

ГБУК «Самарский театр кукол»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Самарский театр кукол» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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. В силу того, что здание театра готовится под снос, эксперт не смог оценить ряд показателей, отражающих комфортность помещений и доступность для маломобильных посетителей.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В холле ГБУК «Самарский театр кукол» размещен информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название,
- место нахождения организации культуры;
- режим, график работы,
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры.

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель/учредители
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В театре размещены афиши.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

Официальный сайт учреждения доступен со «2-го клика» (первой в поисковом сайте выпадает страница Вконтакте), для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:

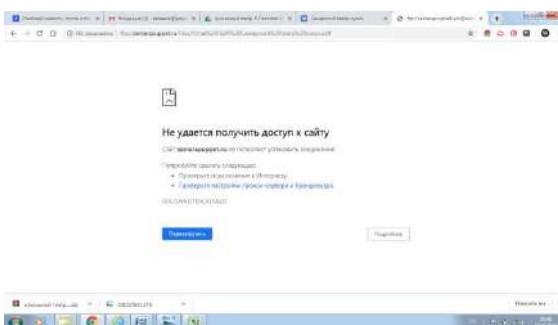
- полное и сокращенное наименование,
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, постановка на учет в ФНС);
- режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов.
- информация о планируемых мероприятиях;
- анкета для посетителей.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- структура организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Ссылки на учредительные и другие нормативно-правовые документы не

активны и выдаются с ошибкой:



Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 19.09.2019 в 14.56. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник произнесла название театра и поздоровалась. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*. Сотрудник предоставила полную информацию. В завершении разговора сотрудник попрощался.

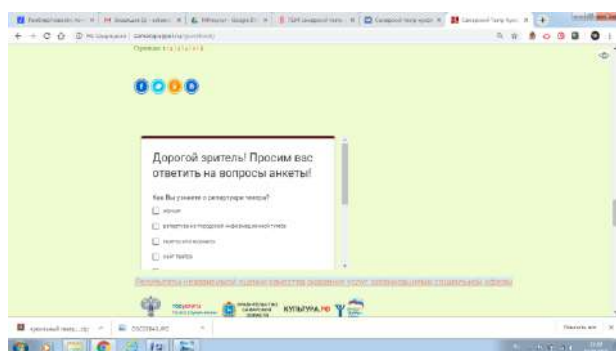
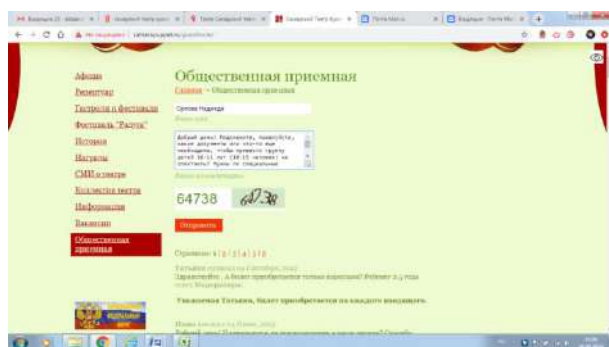
«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.33. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать мероприятие для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*. Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.34. В разделе «Общественная приемная» посетителям предлагается заполнить форму с вопросом или комментарием, имя, адрес электронной почты. Был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) на спектакль? Нужны ли специальные разрешения или согласования? Заранее благодарю за информацию»*.

Запрос был размещен на сайте учреждения, но ответ на запрос получен не был.



Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты

для опроса граждан или гиперссылки).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 93,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 90,0% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Найти место для парковки автомобиля в этой части города проблематично.



Невозможно оценить санитарное состояние помещений – гардероба, залов – здание готовится под снос. Мероприятия проходят в здании Самарского академического театра оперы и балета (малая сцена). Состояние тамбура и холла

удовлетворительное.

Оценить удобство навигационной системы в помещении театра не представляется возможным.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 90,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости, посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.

Здание внутри не оценивалось.

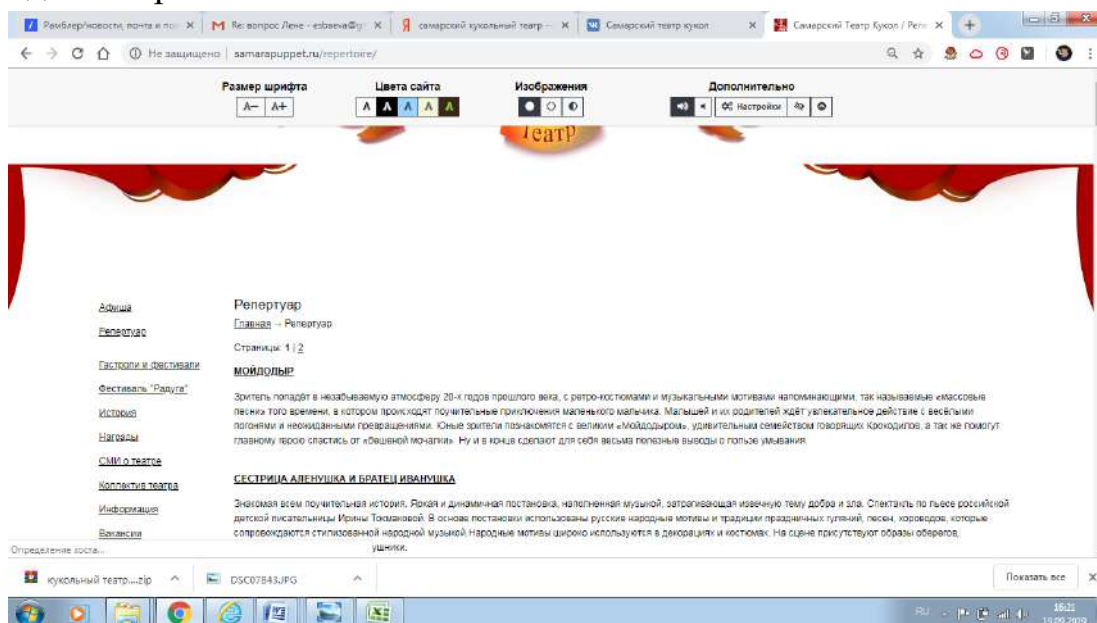
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной 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 обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



Оценить наличие в учреждении элементов дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) не представляется возможным.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

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 – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – в 98,03% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 96,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100,0% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 97,3% 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) – 91,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,3% 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.

**ГБУК Самарской области
"Самарский театр юного зрителя "СамАрт"**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК Самарской области "Самарский театр юного зрителя "СамАрт" проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании ГБУК Самарской области "Самарский театр юного зрителя "СамАрт" находятся два информационных стенда, на которых размещена вся требуемая информация, кроме следующих документов:

- структура и органы управления организации культуры;

- 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).

Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен.



В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графическая схема театра (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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 следующих документов:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 12.15. Было совершено 3 звонка (результативный - №3). Сотрудник не представился, не поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник кратко и сухо рассказал о графике работы и положил трубку, не попрощавшись. Комментарий тайного покупателя: *«общение не было приятным, желание прийти в театр не возникло в принципе»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.24. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой*

категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?».

Ответ на запрос был получен 04.09.2019 в 15.24 и содержал следующую информацию: «Индукционной системы пока нет, но она планируется к установке в этом сезоне (после Нового года). У нас есть пластический спектакль (Маугли), который с успехом посетили слабослышащие дети. Никакой спец.подготовки не требуется. Нужно просто сообщить администрации театра о времени посещения, чтобы мы сделали максимально комфортными условия».

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.27. В форму обратной связи был



направлен запрос со следующей легендой: «Добрый день!

Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в театр? Нужны ли специальные разрешения или согласования».

Ответ на запрос получен не был.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 86,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 85,5% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений

(используется шрифт Брайля).

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием кофематов в здании учреждения.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 92,0% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (в них нет необходимости), специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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.

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублируются надписи, знаки и иной текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

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 – 92,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 88,4% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 89,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 90,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 84,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

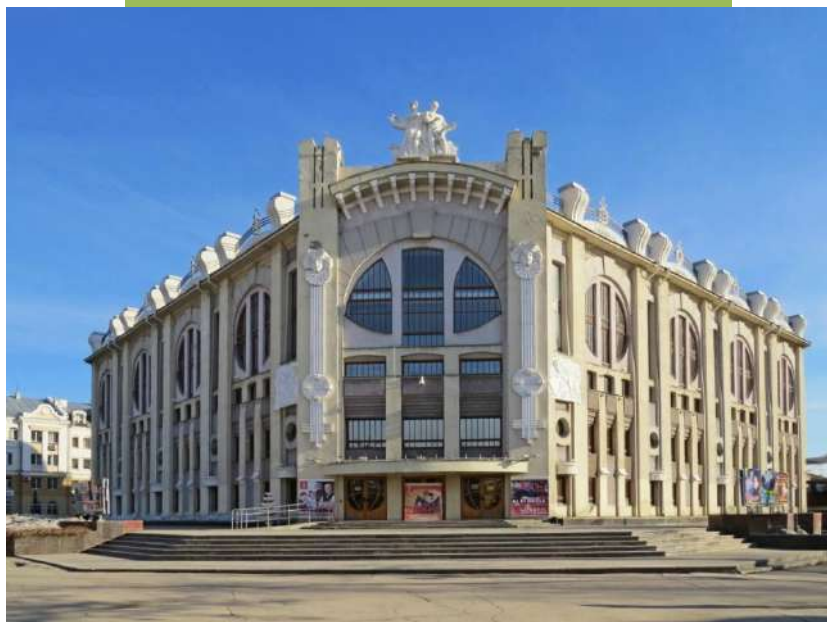
Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 88,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 91,0% 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.

ГБУК «Самарская филармония»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Самарская государственная филармония» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В помещении ГБУК «Самарская государственная филармония» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- структура и органы управления организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.



Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В зале размещены афиши, презентационные буклеты, другие документы, не относящиеся к предмету независимой оценки.

В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, навигация в учреждении с использованием шрифта Брайля.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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 документация.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 11.09.2019 и 17.09.2019 (телефон кассы не отвечал; 17 сентября был получен ответ по телефону отдела работы со слушателями). Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: «Добрый

день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в филармонии? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед посещением филармонии?».

Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.39. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд в филармонию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в филармонии индукционная система?».*

Ответ на запрос был получен 04.09.2019 в 16.50 и содержал следующую информацию: *«Олег, добрый день. На какой концерт хотите привезти детей?».* Далее осуществлялась длительная переписка с уточнениями деталей. Сотрудник, отвечающий за коммуникацию, был настойчив в готовности обеспечить необходимый уровень качества и комфорта потенциальным посетителям.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.39. В встроенный интернет-сервис был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести к вам группу детей 10-11 лет (10-15 человек)? Нужны ли специальные разрешения или согласования?».*

Ответ на запрос был получен сразу: *«если вы хотите привести детей на концерт, то необходимо купить билеты, обязательно должен быть взрослый сопровождающий. Никаких дополнительных разрешений или документов не требуется».*

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также выражать свое мнение о качестве условий оказания услуг организацией культуры, участвуя в опросах (на сайте есть ссылка на анкету для опроса граждан).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 82% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



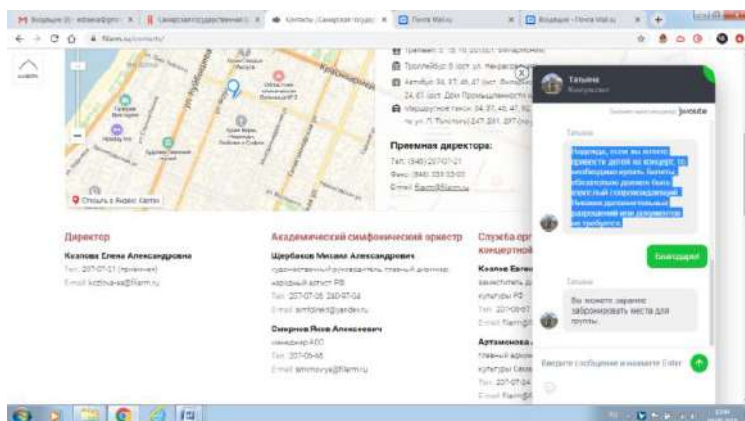
Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, кассового зала – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

В гардеробе есть достаточное количество крючков.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту, через встроенный интернет-сервис).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием буфета в здании учреждения.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

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

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.



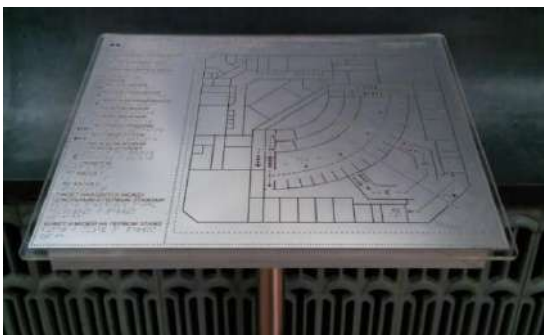
В филармонии есть оборудованный туалет для инвалидов. Внутри туалетов имеются информационные таблички со схемой санитарно-гигиенических помещений с использованием шрифта Брайля, кнопки вызова сотрудников, специальные поручни.

Здание учреждения не оборудовано адаптированными лифтами, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

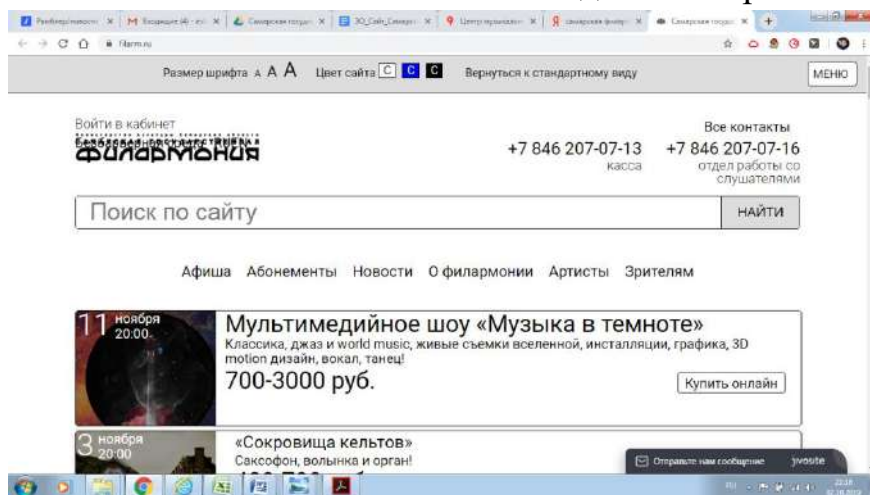
Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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;



Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, но отсутствует возможность

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театрально-выставочных учреждений не применим.

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 – 92,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 91,4% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 92% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 90% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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) – 95,3% 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 – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУК г.о. Самара
«Театр «Самарская площадь»»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В холле МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:



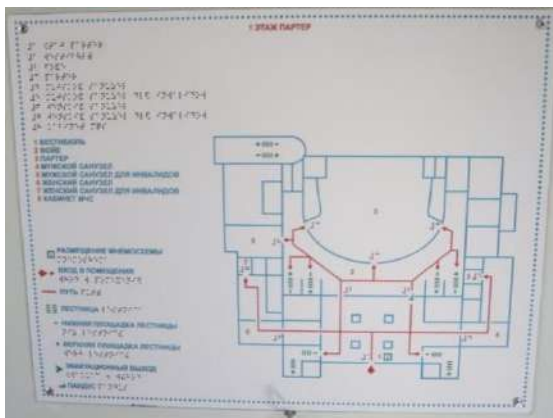
- полное название учреждения;
- дата создания организации культуры, ее учредитель;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адрес электронной почты, адрес сайта;
- копия устава организации культуры;
- информация о структуре и органах управления;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация о мероприятиях театра;
- правила посещения театра;
- правила возврата билетов и длительность мероприятий;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация о проведении независимой оценки качества услуг.

Отсутствует следующая информация:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В холле размещены афиши.



В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графическая схема театра (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителях;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- цены (тарифы) на услуги (в разделе «Афиша», «купить билет»).

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- структура организации культуры, режим;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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 информация о планируемых мероприятиях;
- перечень оказываемых платных услуг;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 17.09.2019 в 15.54. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровалась, назвала полное название театра. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник предоставила информацию, не попрощалась.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 15.49. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*.

Ответ на запрос был получен в 15.48 (04.09.2019) и содержал следующую информацию: *«В каком количестве вы хотели выехать и на какой спектакль? Какого возраста у вас дети? У нас только несколько спектаклей для детей 12+. Остальные все 16+ и 18+»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 88,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 87,9% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений (в том числе с использованием шрифта Брайля).

В учреждении есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.



Количество крючков в гардеробе соответствует количеству мест в зале.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Есть оборудование с доступной питьевой водой, есть буфет.

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.

Для прохода в зал на 2-ом этаже есть специальное оборудование для маломобильных категорий

посетителей.

В здании учреждения есть адаптированная санитарно-гигиеническая зона для инвалидов, поручни, расширенные дверные проемы, отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски.



Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

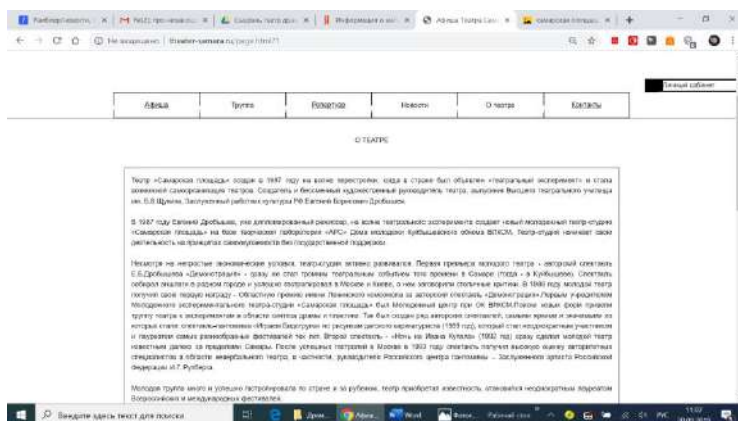
Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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;

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

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению и слуху.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой (индукционная система) и зрительной информации, но отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

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

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим. Однако учреждение обеспечивает такую возможность.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 73,6% 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) – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 66,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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 – 96,5% 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.

МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 145 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В здании МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена» находятся информационные стенды, на которых размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры;
- место нахождения организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.



Отсутствует следующая информация:

- режим, график работы;
- сведения об учредителе/ учредителях;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен.

В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графическая схема театра, другие документы.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- информация о планируемых мероприятиях;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 17.09.2019 в 17.06. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, назвал учреждение, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*. Сотрудник предоставил информацию, не попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 16.02. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*.

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 15.52 и содержал следующую информацию: *«Сколько лет детям, чтобы определить какой спектакль мы можем вам предложить? Нужна официальная заявка от организации для льготного посещения с 50 % скидкой. В театре есть индукционная петля в зале, но из-за не частого ее использования, надо проверить работоспособность»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 21.09.2019 в 20.16. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) на спектакль? Нужны ли специальные разрешения или согласования?»*.

Ответ на запрос был получен 23.09.2019 в 11.40 и содержал следующую информацию: *«Вы можете посетить спектакль группой, специального разрешения не надо. Только двое взрослых сопровождающих»*.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 92,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 89% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.



В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

В гардеробе достаточно количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту и через встроенный интернет-сервис).

Есть оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 87,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении



следующих элементов доступной среды:

- 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

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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, а также адаптированными лифтами. Однако учреждение использует специальный подъемник.



Для входа в театр есть кнопка вызова сотрудника.

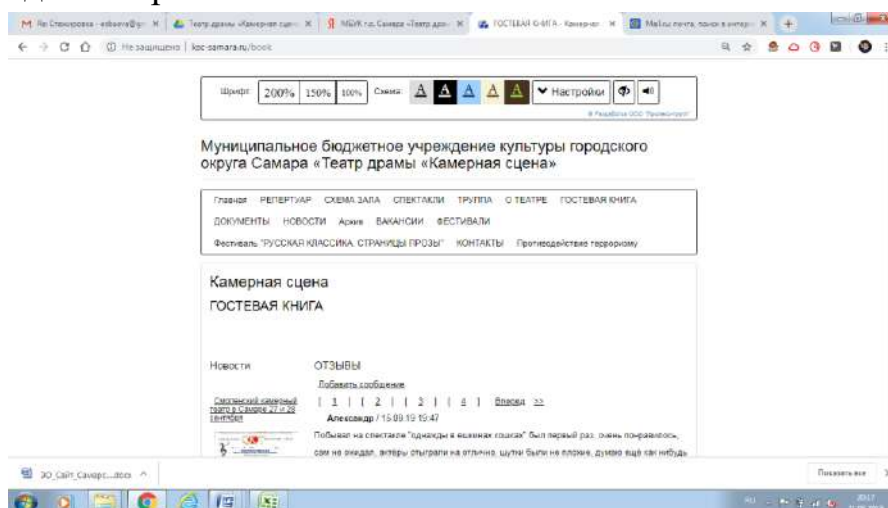
В здании учреждения дверные проемы расширены, отсутствуют специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов и сменные кресла-коляски.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть индукционная петля для инвалидов по слуху, дублируются надписи, знаки и иной текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по зрению зрительной информации,

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

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 89,6% 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 – 96,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 95,2% 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, в том числе:

- по телефону – 94,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 93,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

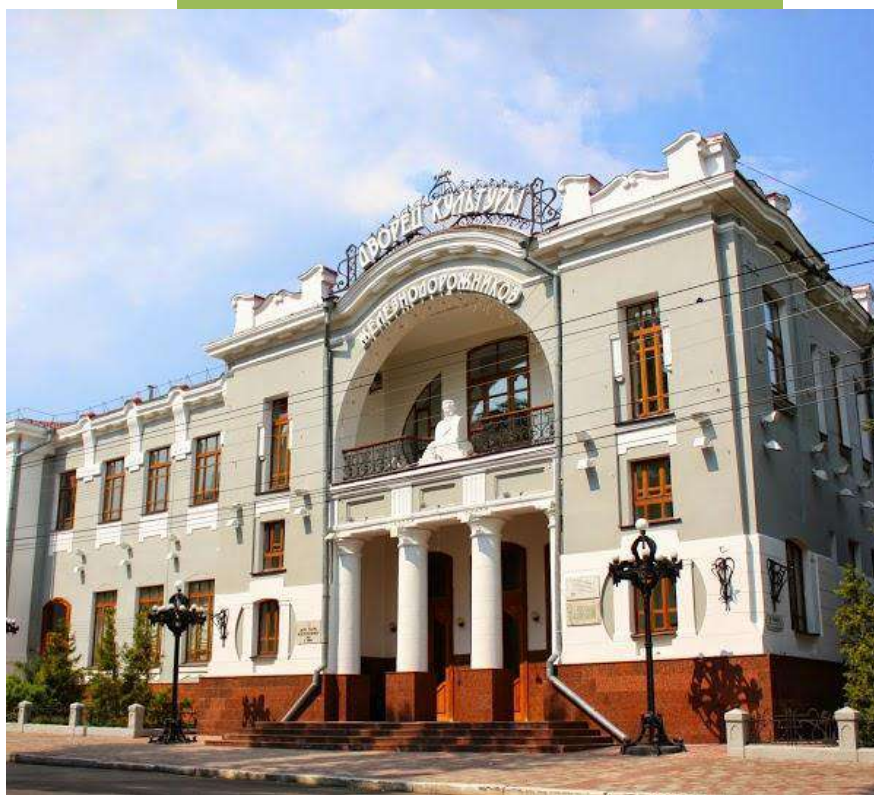
Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 93,3% 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 – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 137 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В здании МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи» отсутствует информационный стенд, доступный для посетителей.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании);
- структура организации культуры, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;

- информация о планируемых мероприятиях;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- режим, график 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 12.31. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*. Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

Сотрудник предоставил подробную информацию, попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.15. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой*

категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?».

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 10.16 и содержал следующую информацию: «Добрый день! Директор (имя) ждет Вашего звонка. (указан номер телефона)».

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

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

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Учреждение 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 – 88,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 80,3% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии (чаша «Генуя»).

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 89,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, специально оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты и пандусы в переходе на другие уровни, поручни, сменные кресла-коляски отсутствуют.

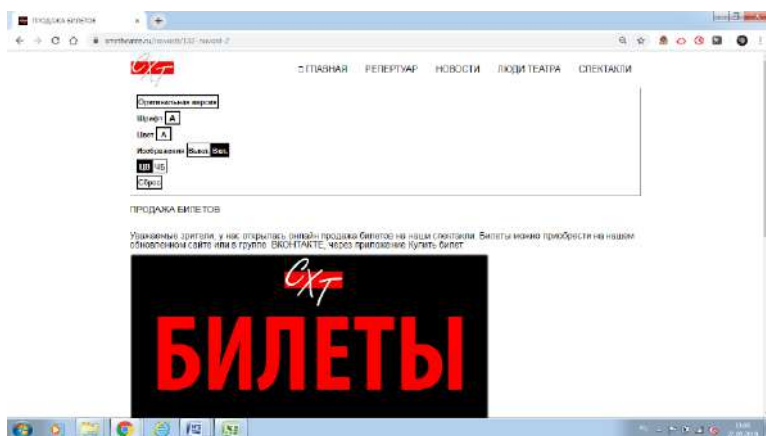
Дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает



дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

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

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 83,2% 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 – 89,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 93,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 65,3% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 77,1% 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 – 95,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени
народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В помещении МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, место нахождения организации, учредитель организации;
- режим, график работы (на входе в здание);
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Отсутствует следующая информация:

- структура и органы управления организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

На официальном сайте учреждения размещены вся требуемая информация.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 12.43. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник представился и не поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник предоставил информацию, не попрощался.

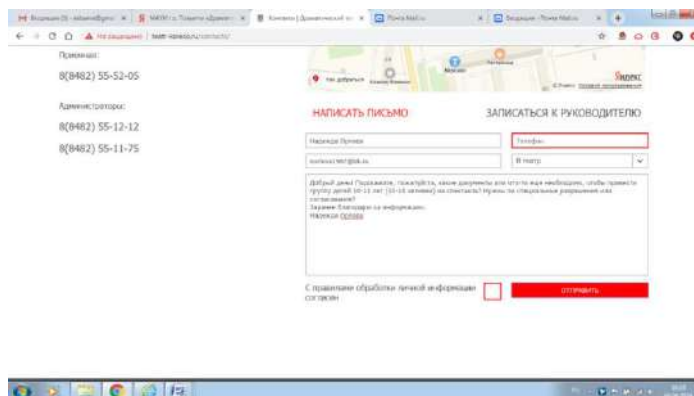
«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.22. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*.

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 15.30 и содержал следующую информацию: *«Здравствуйте, Олег! К сожалению, индукционной системы в театре нет. Мы в таких случаях предоставляем детям этой категории места на первых рядах. Как только решите посетить театр, позвоните мне по тел. 46-76-85, мы забронируем для вас необходимое количество мест поближе»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис работает, однако запрашивает персональную информацию о заявителе с указанием согласия на обработку персональных данных. В целях сокрытия статуса заявителя до стадии завершения подачи запроса закупка не была проведена.



Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 95% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 91,4% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции

достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Количество крючков в гардеробе соответствует количеству мест в зале.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту и через встроенный интернет-сервис).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием буфета в здании учреждения.



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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

На входе в учреждение указан телефон для вызова сотрудника.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, специально оборудованная санитарно-гигиеническая зона для инвалидов, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.



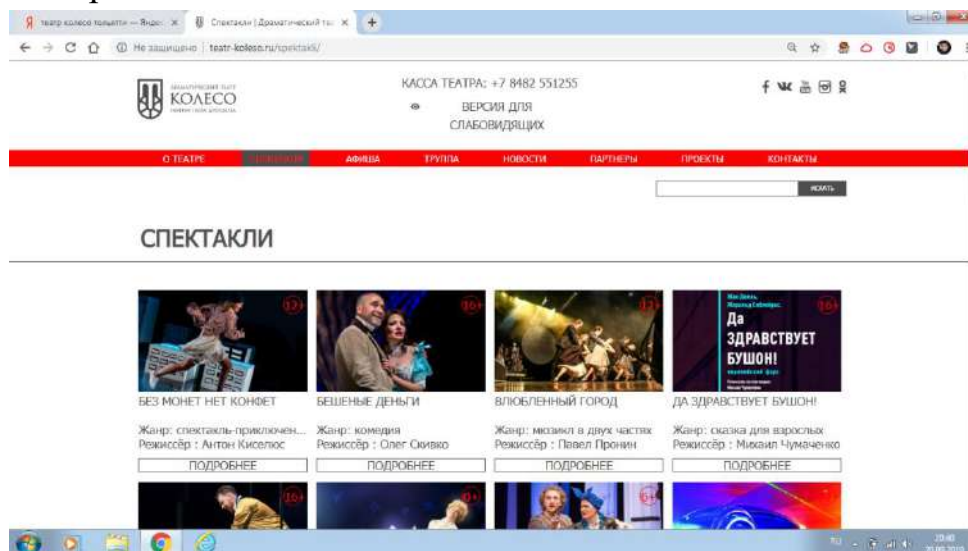
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 93,5% 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 – 94,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 95% 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, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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) – 90,8% 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 – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
 - удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В холле МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол» размещен информационный стенд, на котором размещена следующая информация:



- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы,
- контактные телефоны;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- адрес 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).

В холле размещены афиши и декорации, на фоне которых можно сделать фотографию.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 12.56. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник назвала полное название театра и поздоровалась, выслушала вопрос. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник поздоровался, назвал полное название театра (после уточнения) предоставила информацию, но не попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.26. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой*

категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?».

Ответ на запрос был получен 04.09.2019 в 22.21 и содержал следующую информацию: «Скажите, пожалуйста, какую организацию вы представляете? К сожалению, в нашем театре нет индукционной системы. Она планируется при проведении работ по реконструкции театра. Для коллективного посещения театра вам необходимо направить заявку на имя директора театра за подписью вашего руководителя, где будут указаны ваши пожелания - название спектакля, дату, время посещения театра, количество человек. Информация о спектаклях размещена на нашем сайте в разделе АФИШ <http://www.tlteatr.kukol.ru/afisha>. Также на сайте вы можете ознакомиться с Правилами продажи билетов и посещения Тольяттинского театра кукол: http://www.tlteatr.kukol.ru/upload/images/Dokument/pravila_prodazhi_biletov.pdf. С целью вашего удобства можем организовать целевой показ спектакля, специально подобранный для такой категории детей. За подробностями можно обращаться к главному администратору театра Волковой Анжелике Петровне (тел. 55-67-33)».

«Контрольная закупка» посредством запроса встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,8% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, в помещении комфортная температура.



Навигация внутри помещений театра отсутствует: посетители попадают в холл, где размещен гардероб. Из общего холла посетители попадают в зону декораций и затем идет вход в зал.

Есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием буфета в здании учреждения.

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вход в здание оборудован пологим пандусом со специальными перилами.

В здании учреждения дверные проемы расширены, однако отсутствуют адаптированные лифты, специально

оборудованное санитарно-гигиеническое для инвалидов помещение, сменные кресла-коляски.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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.

Согласно данным экспертной 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).

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Сотрудники (2 чел.), контактирующие с инвалидами, прошли необходимое обучение, обучили остальных сотрудников.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 95,2% 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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 63,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 96,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 94,3% 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 – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В помещении МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, информация об учредителе, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В помещении театра размещены афиши, информация о правилах поведения в учреждении, презентационные буклеты, другие документы.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

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

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 13.14. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник представился, поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

Сотрудник предоставила информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.31. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*.

Ответ на запрос был получен в 05.09.19. в 09.37 и содержал следующую информацию: *«Отвечает Вам заместитель директора /имя/. Индукционной системы в Театре нет. Позвоните мне, пожалуйста, по телефону /номер телефона/, поговорим подробнее».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

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

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), однако отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 99,3% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

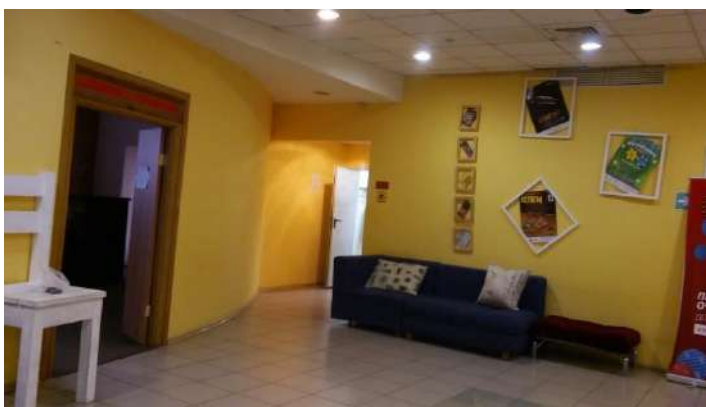


Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, кассового зала – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные



соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны (оценка эксперта – 3 балла из 5-ти возможных), сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков. Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой, что компенсируется наличием кофематов и буфета.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.

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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.



В учреждении есть санитарно-гигиеническая зона, адаптированная для людей с ограниченными возможностями.

Вход во все залы оборудованы элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан, есть поручни, дверные проемы расширены.

В здании учреждения отсутствуют сменные кресла-коляски.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

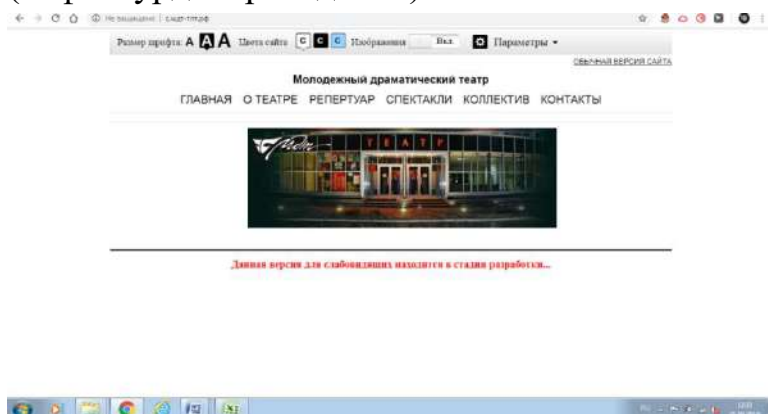
Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля, будет обеспечено к открытию сезона.

В учреждении нет элементов дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, но отсутствует возможность

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

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 – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 66,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 92,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,6% 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.

МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В помещении холла МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс» находятся информационные стенды, на которых размещена следующая информация:



- полное название учреждения;
- дата создания организации культуры;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адрес электронной почты, адрес сайта;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- информация о структуре и органах управления;
- информация о мероприятиях театра.

Отсутствует следующая информация:

- сведения об учредителе/учредителях;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.



Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В зале размещены афиши и другие документы (антитеррористическая, антикоррупционная политика и др.).

В холле театра располагаются информационные буклеты.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

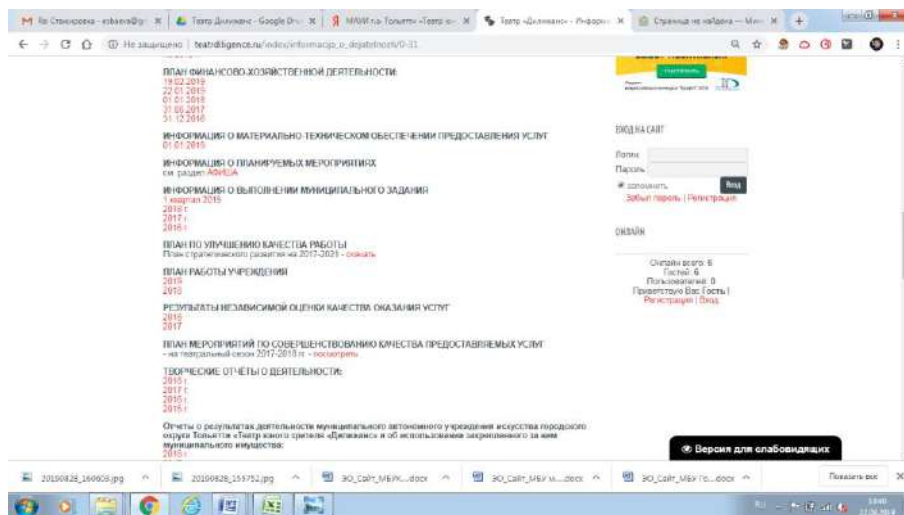
Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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 учреждения размещена вся требуемая информация.

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



Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 13.39. Было совершено 2 звонка: 1 звонок (касса) - без ответа, трубку не сняли, ожидание 2 минуты; 2 звонок (администратор) - ответ через 1 минуту 28 секунд.

Сотрудник представился, не поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня*

вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?».

Сотрудник предоставила информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.35. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?».*

Ответ на запрос был получен в 05.09.2019 в 10.33 и содержал следующую информацию: *«Для того, чтобы дети посетили спектакль, от вас нужно официальное письмо на имя Директора ТЮЗ "Дилижанс" /имя/ с просьбой выделить пригласительные билеты с указанием даты, названия спектакля, кол-во детей и сопровождающих. Индукционной системы в театре нет, к сожалению».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

На сайте размещена форма обратной связи с потребителями. 04.09.2019 в 18.36 был направлен запрос следующего содержания: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести к вам группу детей 10-11 лет (10-15 человек)? Нужны ли специальные разрешения или согласования?».*

05.09.2019 в 10.45 был получен ответ: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) на спектакль? Нужны ли специальные разрешения или согласования? Заранее благодарю за информацию».*

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

На сайте размещены собственные опросные инструменты, чтобы получить обратную связь от посетителей, а также размещена анкета для проведения независимой оценки качества работы учреждения.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,8% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться организованной парковкой около театра.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, кассового зала – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

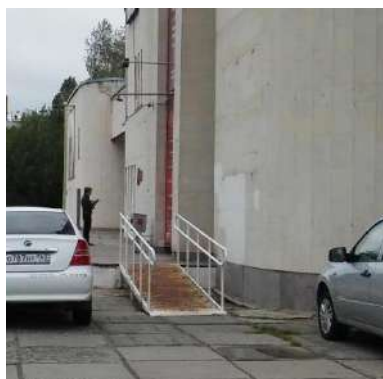
Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой, однако на ней отсутствует выделенная зона для автомобилей инвалидов.



Перед входом на основную площадку есть пологий пандус. Сам вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и

перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.



В помещении учреждения есть адаптированная санитарно-гигиеническая зона для маломобильной категории посетителей. В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.

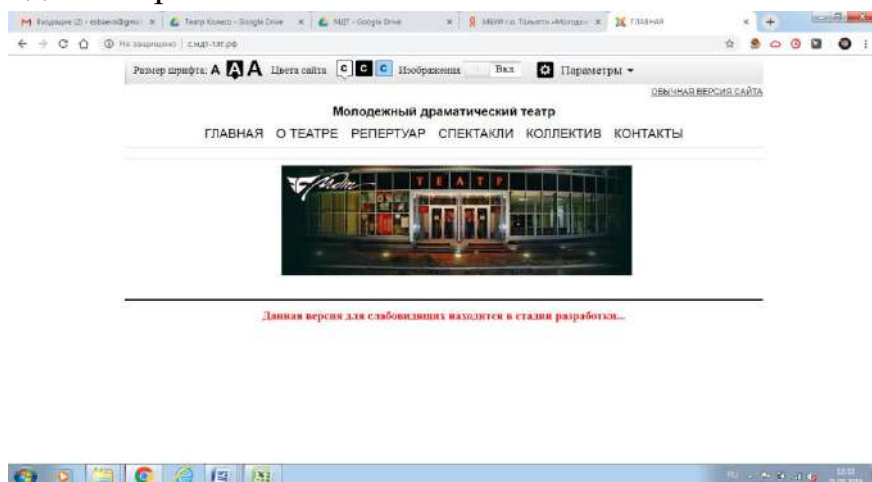
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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.

Согласно данным экспертной 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).

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.





В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению зрительной информации, но отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 96,4% 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 – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

дистанционных форм взаимодействия – 66,2% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 136 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В помещении МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн» находится информационный стенд, на котором размещена вся требуемая информация, кроме следующих документов:

- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В помещении театра размещены афиши.

В холле театра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графическая схема театра (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 14.12. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*. Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.35. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*. Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.35. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в театр? Нужны ли специальные разрешения или согласования?»*.

Ответ на запрос был получен 05.09.19. в 10.41: *«Здравствуйте, /имя/! Вы оставляли коллективную заявку на спектакль. Напишите, пожалуйста, ваш номер телефона для связи или позвоните нам по телефону 2-22-08»*.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки, которая на момент проверки была нерабочей).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Есть возможность получения услуг дистанционно.

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 – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 97,8% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

Есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на встроенный интернет-сервис).

В театре есть оборудование с доступной питьевой водой.



Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

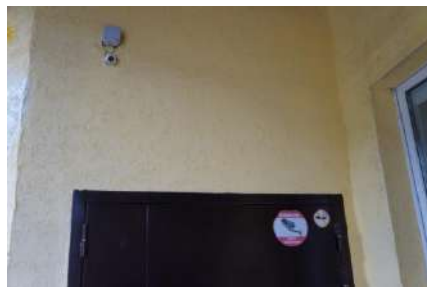
Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.



Для контроля над ситуацией на крыльце и оказания своевременной помощи в случае возможных затруднений на входе установлено видеооборудование и сотрудник, отвечающий за просмотр.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны – помещение театра располагается на первом этаже), есть поручни, дверные проемы расширены. Учреждение обеспечено сменным креслом-коляской.

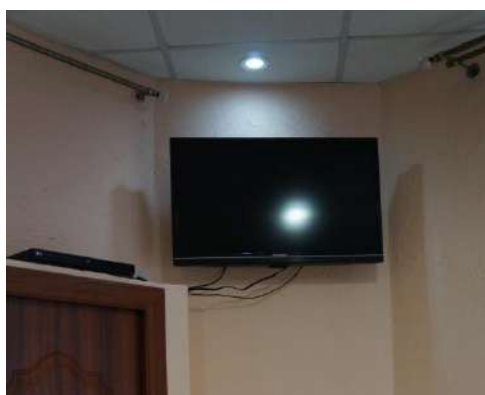
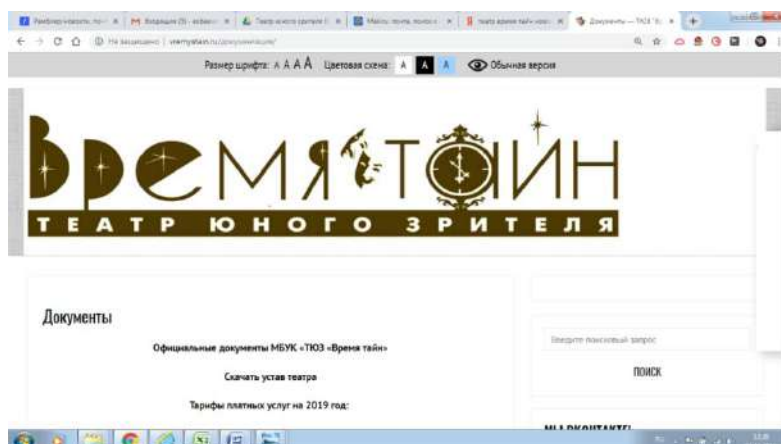
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, но отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 99,3% 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 – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% 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, в том числе:

- по телефону – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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 – 99,2% 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.

**МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр
им. А.Н. Толстого»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

1. Анализ сайтов организации;
2. Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
3. «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
4. Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

Информационные стенды и информационная стойка учреждения располагаются в помещении комплекса. Доступ посетителей к ним не затруднен.

На информационных стендах учреждения размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- дата создания организации культуры;
- контактные телефоны, электронная почта, адрес сайта и ссылки на группы учреждения в социальных сетях;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.
- информация о мероприятиях театра;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- ФИО и должности руководящего состава учреждения;

Отсутствует следующая информация:

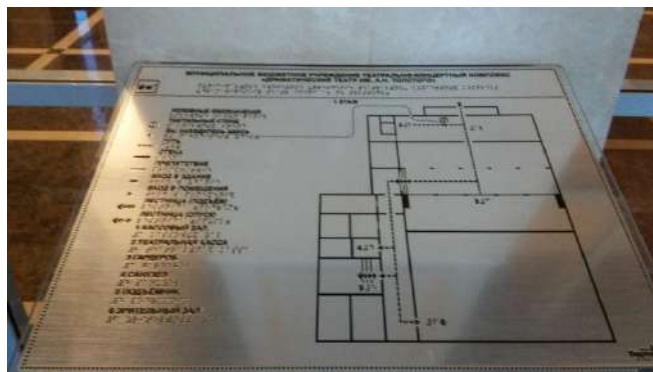
- копия устава организации культуры, сведения об учредителе/учредителях;
- информация о структуре и органах управления;



- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация о проведении независимой оценки качества услуг.
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

В помещении располагаются таблички с графической схемой помещений, на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля для слабовидящих посетителей.

Вывешен репертуар комплекса, афиши с предстоящими мероприятиями.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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 отчета о выполнении муниципального задания/ отчета о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 14.22. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник представился и поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*.

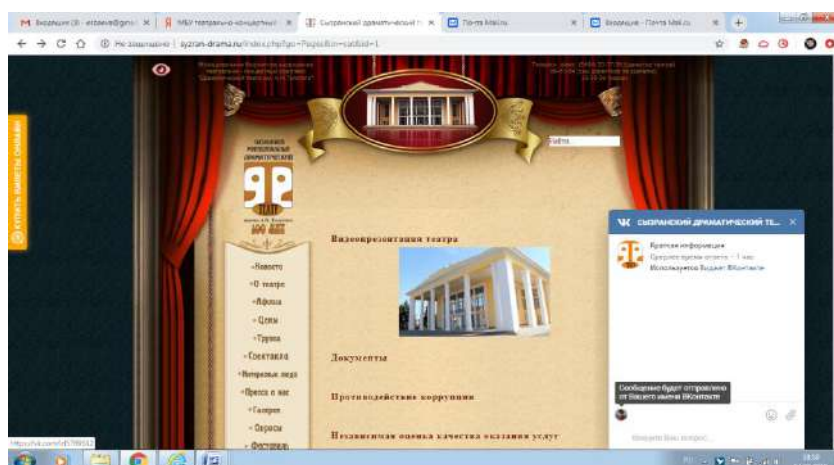
Сотрудник предоставила информацию. Вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту.

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.47. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в центре индукционная система?»*.

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис



На сайте учреждения предлагается вести коммуникацию через сервис «ВКонтакте». Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия

учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92% 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

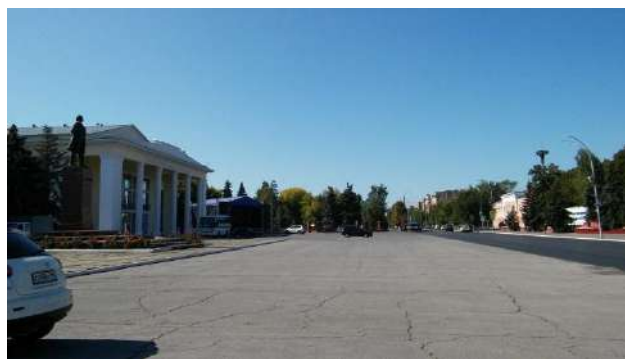
Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией.

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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Рядом со зданием есть выделенная парковка для автотранспорта посетителей.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, в помещениях комфортная температура.



В учреждении создана удобная и понятная навигация для посетителей - на каждом этаже находятся таблички и указатели, информация на которых продублирована шрифтом Брайля.

В учреждении есть комфортные зоны отдыха (ожидания), которые оборудованы соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. В помещении туалета чисто, мусор отсутствует.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону).

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов, так как перед зданием находится городская площадь.

Для маломобильных посетителей оборудован отдельный вход с пологим пандусом, специальными ограждениями и перилами, есть кнопка вызова специалиста.

Внутри здания входная зона оборудована электрическим подъемником. Со стороны основного входа есть указатель на специальный вход.

В зрительном зале предусмотрен специальный ряд для колясок, который



расположен недалеко от входа.

В здании учреждения отсутствует специальный адаптированный лифт для инвалидов, так как места в зрительном зале, а также туалеты для инвалидов располагаются на первом этаже концертного комплекса.



В учреждении есть полностью оборудованный туалет для инвалидов. Внутри туалетов имеются информационные таблички со схемой санитарно-гигиенических помещений с использованием шрифта Брайля, кнопки вызова сотрудников, специальные поручни, контрастные и тактильные ленты на полу.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Помещение учреждения адаптировано для посещения слабовидящих посетителей – есть специальные наклейки на дверях, специальные маяки, контрастные и тактильные ленты на полу и лестницах здания. Все информационные таблички и указатели в театре продублированы шрифтом

Брайля.

На входе оборудовано голосовое информирование о репертуаре и услугах театра.

Официальный сайт учреждения обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.





Для слабослышащих посетителей театр оснащен индукционными петлями.

Инвалидам по слуху и зрению в учреждении предоставляются специальные места на 1 ряду зрительного зала.



Учреждение не предоставляет услуги сурдо- и тифлоперевода.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театрально-концертных учреждений не применим.

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 – 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) – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 53,3% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 60% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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 – 96,9% 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.

МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 141 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В помещении ГБУК МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры;
- место нахождения организации культуры



Отсутствует следующая информация:

- информация об учредителе/учредителях;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 14.31. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровалась, назвала полное название театра. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в филармонии? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед концертом?»*.

Сотрудник предоставила информацию, не попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 18.58. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день, /имя руководителя!/ На сайте филармонии очень много телефонов. Непонятно, к кому можно обратиться с моим вопросом. Поэтому обращаюсь к Вам. Хотели организовать выезд в филармонию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в филармонии индукционная система?».*

Ответ на запрос был получен в 05.09.2019 в 10.08 и содержал следующую информацию: *«Попробую ответить на Ваши вопросы. Мы - филармония, а не театр. То есть большая часть наших концертов (в т.ч. детских) - это именно концерты, а не спектакли, с акцентом на слуховую компоненту - музыку и пение. Визуальная компонента - картинка - у нас на втором месте. Поэтому не уверен, что мы являемся подходящей площадкой для слабослышащих людей. Индукционной системы у нас, увы, нет. В свете вышесказанного, не могу однозначно рекомендовать посещение филармонии слабослышащим ребятам - не хотелось бы обмануть их ожиданий (возможно, обычный театр будет лучшей идеей, он более зрелищен). Из всех коллективов филармонии, пожалуй, лучшие всего может подойти джаз-оркестр - их концерты довольно громкие. Что касается документов - если ребята из официальной организации инвалидов или специализированного учебного учреждения, то нужно официальное письмо от этой организации с указанием количества детей и времени посещения концерта (http://filarman.ru/cut/kids_abs/ - здесь есть перечень концертов для детей в новом сезоне). Если визит осуществляется в частном порядке, то можно просто приобрести билеты через кассу».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный 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 в Вконтакте, Одноклассники. Эти каналы в ходе «закупки» не использовались, так как раскрывал имя проверяющего.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение 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 – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 87,9% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители также имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов и других помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация.



На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой учреждения.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 88,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. В них нет



необходимости, посетители имеют безбарьерный вход в филармонию с улицы.

К площадке перед филармонией ведет пологий пандус.

В здании учреждения отсутствует адаптированные санитарно-гигиеническая зона и лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.

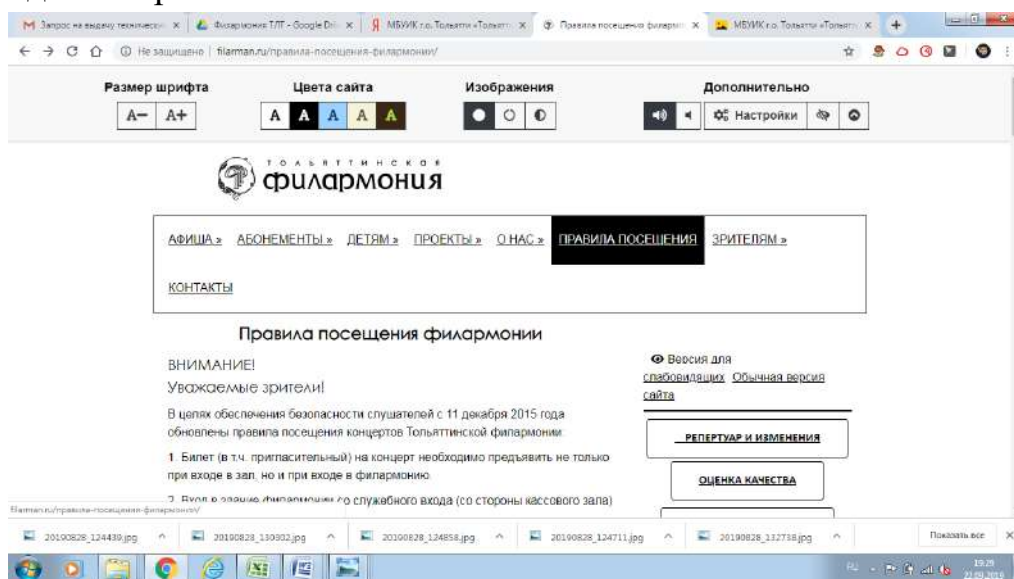
Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможность

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театрально-концертных учреждений не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 61,7% 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 – 98,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 66,2% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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 – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 91,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В здании МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и;
- копия устава организации культуры;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель/учредители;
- адрес электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.



Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В холле театра располагаются таблички с графической схемой театра, анонсы мероприятий.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- 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);
- 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 планируемых мероприятиях;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 14.40. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем?»*. Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.15. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть? Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?»*. Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует. Запрос через сеть «Вконтакте» не направлялся.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 92,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92,1% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов и другие помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Навигации внутри помещений нет, т.к. в этом нет необходимости – помещение театра небольшое.



В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

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



Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.

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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в театр с улицы.

В здании учреждения отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски, адаптированные лифты (в них нет необходимости – здание 1-этажное). В театре дверные проемы расширены, есть поручни.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной 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).



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной

информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

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

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театров не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 90,6% 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) – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 66,3% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 94,1% 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 – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

Информационные стенды учреждения располагаются в фойе, доступ посетителей к ним не затруднен.

На информационных стендах размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны, электронная почта, адрес сайта и ссылки на группы учреждения в социальных сетях;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.
- информация о мероприятиях, афиши и репертуар центра;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- ФИО и должности руководящего состава учреждения и подразделений;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Отсутствует следующая информация:

- копия устава организации культуры, сведения об учредителе, учредителях;
- дата создания организации культуры;



- информация о структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация о проведении независимой оценки качества услуг.

Рядом со зданием центра расположен детский парк «Гномик», который также относится к учреждению и является летней площадкой для проведения концертов. На входе в парк размещены таблички с графической схемой парка, на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля для слабовидящих посетителей. Вывешены афиши с предстоящими мероприятиями.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 25.09.2019 в 14.57. Было совершено два звонка (результативный – второй). Сотрудник не представился, поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером в центре планируется концертная программа? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед мероприятием?»*. (Комментарий: «Вопрос “Планируется концертная программа?” вызвал у сотрудника смех. Было не приятно»).

Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

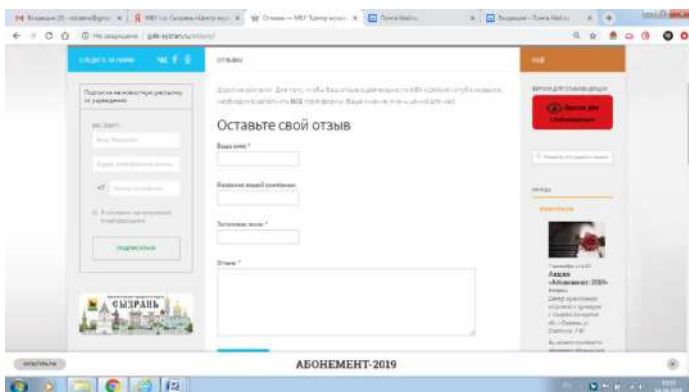
«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.21. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите,*

пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли у вас индукционная система? или сурдопереводчик?».

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис



Встроенный интернет-сервис отсутствует. Есть раздел с комментариями. Однако вопросы там не публикуют.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию

посредством социальных сетей и возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 97,8% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Рядом со зданием есть выделенная парковка для автотранспорта посетителей.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов и других помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

В учреждении есть все необходимые таблички и указатели, информация на которых продублирована шрифтом Брайля. На входе в центр размещена подробная схема.



Как внутри здания, так и в парке Центра есть комфортные места отдыха, ожидания, оборудованные необходимой мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. В помещении туалета чисто, мусор отсутствует.



Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Во время мероприятий учреждение предоставляет посетителям кулер с питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону).

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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

Для маломобильных посетителей вход в здание учреждения оборудован пологими

пандусами со специальными ограждениями и перилами, есть кнопка вызова специалиста.

Внутри здания входная зона также оборудована пандусом с тактильными лентами. Лестницы внутри здания оборудованы съёмными пандусами и перилами.

В здании учреждения отсутствует специальный адаптированный лифт для инвалидов, так как места в зрительном зале, а также туалеты для инвалидов располагаются на первом этаже.

В парке, который является летней площадкой для проведения концертов, оборудованы специальные места для инвалидов на летней эстраде. Есть оборудованная детская площадка для детей с ограниченными возможностями здоровья.

В здании центра есть оборудованный туалет для инвалидов. Внутри туалетов имеются информационные таблички со





схемой санитарно-гигиенических помещений с использованием шрифта Брайля, кнопки вызова сотрудников, специальные поручни, контрастные и тактильные ленты на полу.



Стационарный туалет для инвалидов оборудован на летней площадке центра. Внутри есть все необходимые поручни, контрастные тактильные ленты, кнопка вызова помощи специалиста.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

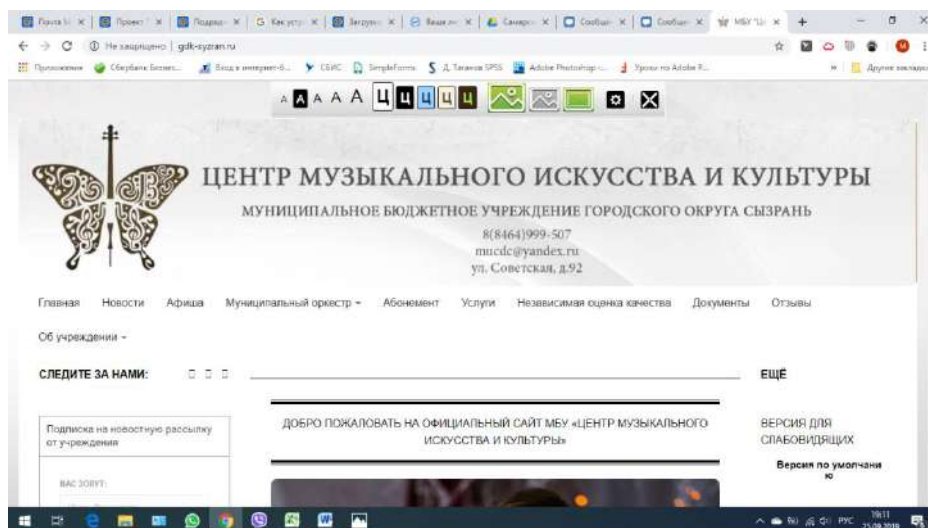
Помещение учреждения адаптировано для посещения слабовидящих посетителей – есть специальные наклейки на дверях, специальные маяки, контрастные и тактильные ленты на полу и лестницах здания. Все

информационные таблички и указатели в учреждении продублированы шрифтом Брайля.

На входе оборудовано голосовое информирование о репертуаре и услугах центра.

Официальный сайт обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.





Для слабослышащих посетителей центр оснащен индукционными петлями. В холле центра информация дублируется бегущей строкой.

Центр не предоставляет услуги сурдо- и тифлоперевода.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении 4 сотрудника прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы театрально-концертных учреждений не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 98,5% 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 – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 66,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 83,2% 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 – 97,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П.Алабина»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

Основной информационный стенд учреждения располагается не в основном холле музея, а в коридоре, прилегающем к кабинетам сотрудников учреждения, что затрудняет доступ посетителей к информации.



В

зоне кассы также есть информационный стенд, на котором размещена информация об услугах музея и их стоимости.

На информационных стендах размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адрес электронной почты, ссылки на группы музея в социальных сетях;

- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.
- информация о мероприятиях музея;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители;
- копия устава организации культуры;
- информация о структуре и органах управления;
- 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).

В холле музея также находится инфо-центр учреждения, в который посетители могут обратиться по всем интересующим их вопросам.

В помещении размещены афиши и анонсы мероприятий.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 12.09.2019 в 15.25. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник назвала учреждение, поздоровалась. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей*

сегодня работает до скольки? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?».

Сотрудник предоставила информацию, не попрощался, но в целом был вежлив.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

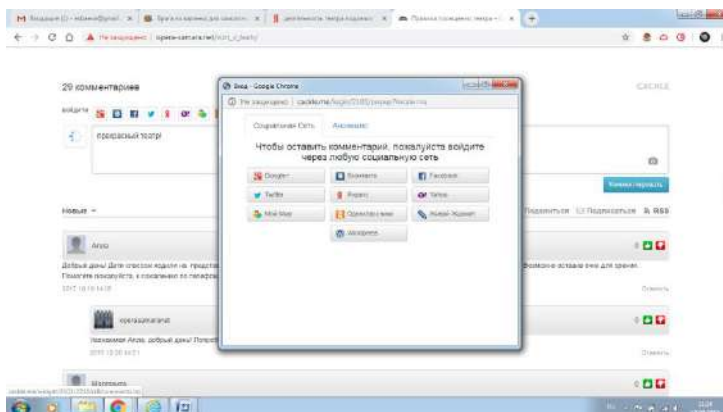
Закупка проводилась 04.09.2019 в 14.52. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Запрос был направлен 04.09.2019 в 19.28. Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 12.50: *«Здравствуйте! Чтобы привести группу в музей, нужно позвонить в информационный центр музея по тел. 333-64-23 и оставить заявку, согласовав день посещения, время и число детей в группе».*

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 в Инстаграмм, Вконтакте, Одноклассники, Фейсбук, Twitter, Youtube.



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 – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.



На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), которые оборудованы соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. В



помещении туалета чисто, мусор отсутствует.

В музее есть гардероб, который работает в осенне-зимний период. Количество крючков в гардеробе достаточно для обслуживания посетителей музея.

Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой – кулер располагается рядом с входом в буфет. Во время мероприятий выставляется дополнительный кулер с питьевой водой в зале музея.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на официальный сайт).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и поручнями.

Внутри музея проходы основных помещений также оснащены специальными пандусами и



съездами для колясок.

В здании учреждения есть адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены.

В распоряжении музея также есть сменные кресла-



коляски и ступенькоход для подъема колясок на второй этаж.

Есть специально-оборудованный туалет для инвалидов.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Помещение музея адаптировано для посещения слабовидящих посетителей – есть специальные контрастные наклейки на дверях и лестницах здания.

Основная экспозиция музея также оснащена всем необходимым для посещения слепых и слабовидящих посетителей. Музей обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации



знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставляет услуги тифло-перевода, аудио-гиды.

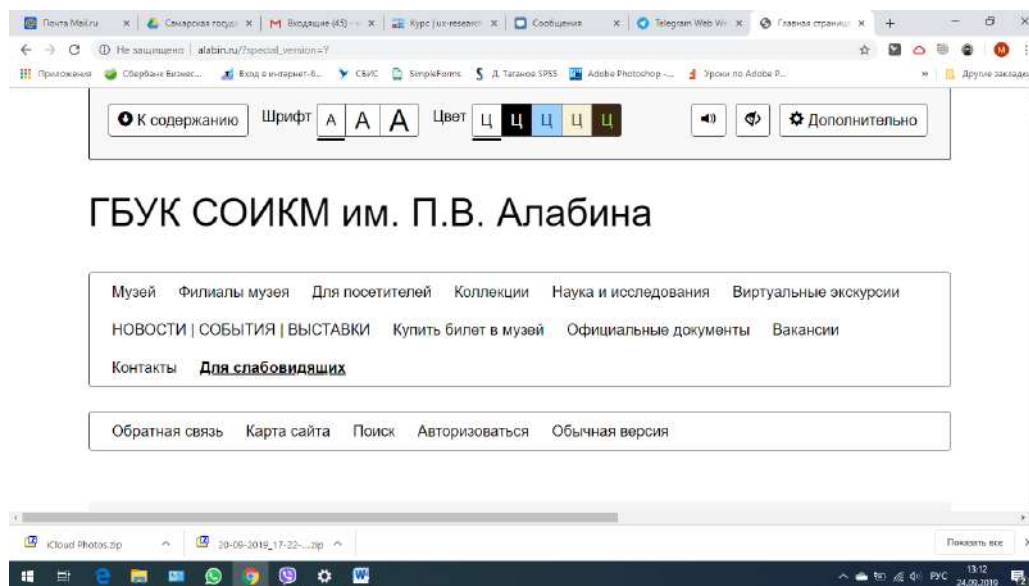
В музее представлены экспонаты, которые посетителя могут трогать руками, и экспонаты,



которые можно «послушать».

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для слабовидящих

Х.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении 28 сотрудников прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

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 – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

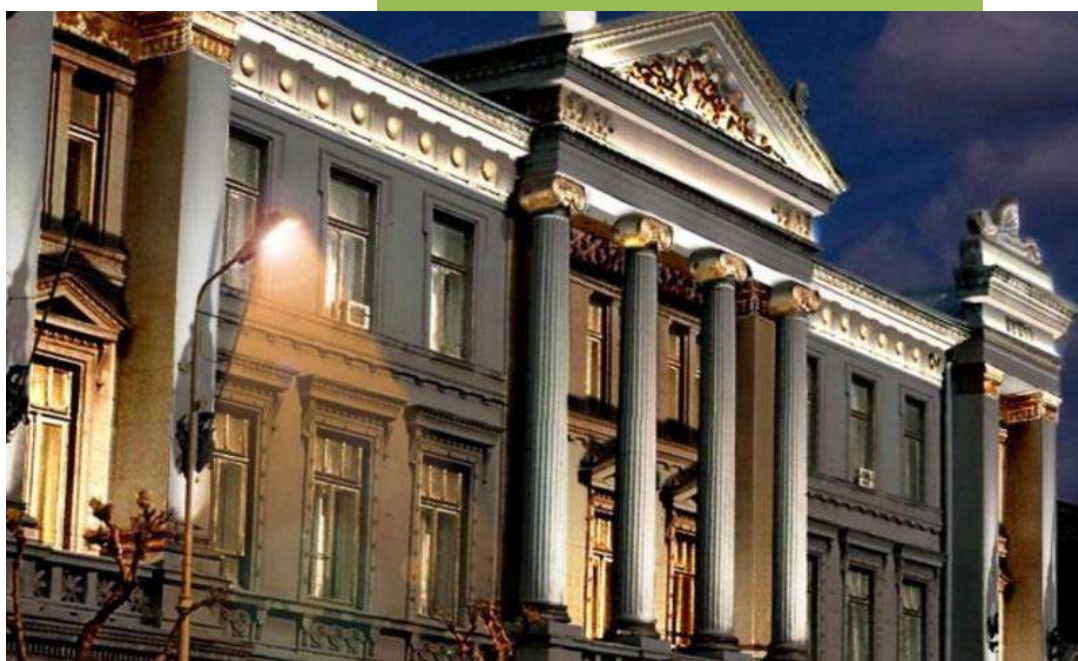
Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,6% 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 – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

ГБУК «Самарский областной художественный музей»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Самарский областной художественный музей» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В холле ГБУК «Самарский областной художественный музей» находится инфомат, который выполняет функцию информационного стенда и обладает функцией демонстрации информации в альтернативном формате для маломобильных, слабослышающих и слабовидящих категорий (а также для посетителей, владеющих английским языком). Здесь размещена следующая информация:

полное название, место нахождения организации культуры;

- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель/учредители
- структура и органы управления организации культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В холле размещены афиши, презентационные буклеты, другие документы, не относящиеся к предмету независимой оценки.

В холле располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, графические схемы с использованием шрифта Брайля.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 12.59. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровалась, назвала полное название музея. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите,*

пожалуйста, музей сегодня работает до скольки? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?».

Сотрудник предоставила информацию (комментарий покупателя: «на мое прощание сухо прозвучало: “Да”»).

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.36. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос был получен в 09.09.2019 в 15.55 и содержал следующую информацию: *«Добрый день! Просим Вас позвонить по номеру 89376569012. Анна - экскурсовод Художественного музея. С уважением, экскурсионный отдел Художественного музея».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также выражать свое мнение о качестве условий оказания услуг организацией культуры, участвуя в опросах (на сайте есть ссылка на анкету для опроса граждан).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», возможность получения консультации по оказываемым услугам через сервис сайта.

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 – 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация

внутри помещений.



На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в основные помещения здания музея оборудован специальной подъемной системой с перилами. Вход в само здание не имеет входных маршей, бордюров, посетители имеют безбарьерный вход с улицы.

В здании учреждения есть специально оборудованная для инвалидов санитарно-гигиеническая зона, поручни, дверные проемы расширены, отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски.



Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

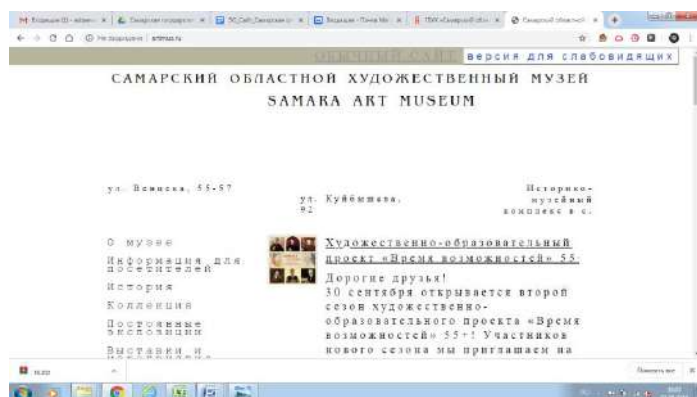
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);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

Согласно данным экспертной 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 обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, но отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

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 – 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) – 91,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 63,6% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 90,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

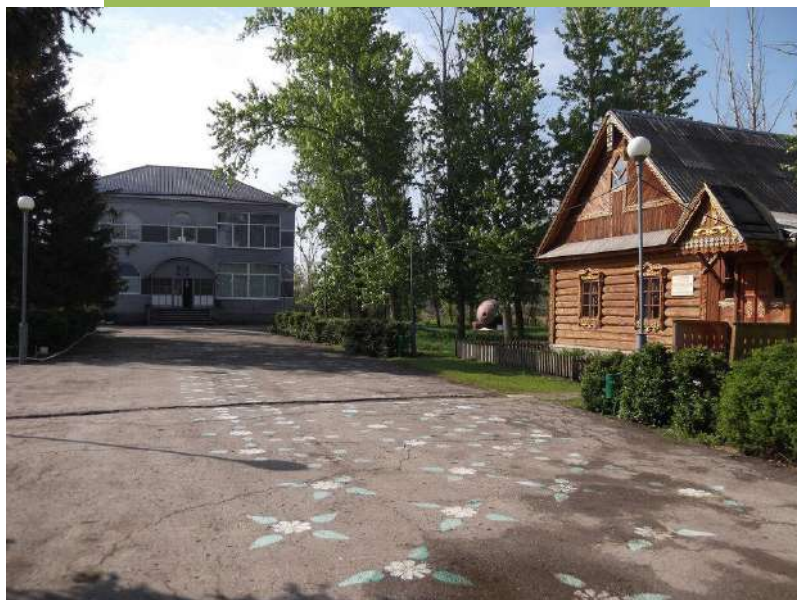
Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 81,3% 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 – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя
Социалистического Труда Н.П.Попова»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

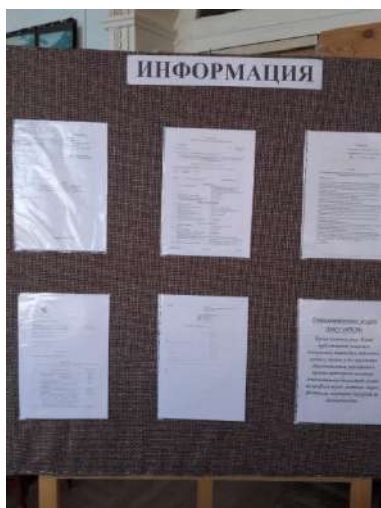
Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» находится информационный стенд, на котором размещена вся требуемая информация, кроме:

- информация о структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. В холле размещены другие документы (благодарственные письма, книга отзывов и др.).

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

Официальный сайт учреждения доступен с «3-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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- отчет о выполнении муниципального задания.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 04.09.2019 в 14.25. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник не назвала полное название театра и поздоровалась после того, как его поприветствовал тайный покупатель.

«Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*. Вопрос о выставках вызвал недоумение сотрудника (Комментарий: *«она удивленно повторила за мной «какие выставки», уточнила была ли я у них вообще»*).

Сотрудник предоставила полную информацию о работе музея и вежливо попрощалась, дополнив фразой *«Приходите, ждем»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.45. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам*

предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».

Ответ на запрос был получен в 05.09.2019 в 15.25 и содержал следующую информацию: *«Уважаемый N, напишите свой номер телефона, думаю лучше все обсудить в разговоре, нежели в переписке. Мы всегда рады нашим посетителям, правда, с такой категорией детей пока не работали, но думаю можно попробовать».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

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).

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 – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92% 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 экспертной оценки 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.).

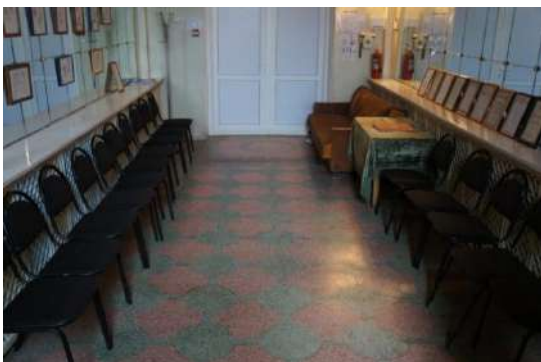
Анализ фотографий, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, в помещении комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри



помещений.

В музее есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью. Санитарно-гигиеническая зона расположена на улице, сантехоборудование отсутствует.

В музее отсутствует стационарный гардероб. Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту). Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски, специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое

помещение.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей не предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 76,9% 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 – 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) – 95,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 62,9% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 90,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;

– с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 89,6% 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 – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский
краеведческий музей»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей» находится информационный стенд, на котором размещена вся требуемая информация, кроме следующих документов:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры, сведения об учредителе/учредителях;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения. В то же время работа с данными сайта затруднена: открытие любой страницы сопровождается показом рекламы, которую нельзя выключить. Длится несколько секунд.

На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:

- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры;
- режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- полное и сокращенное наименование;
- 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;
- 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;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 15.05. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровалась. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник рассказал о графике работы, выставках, попрощался фразой: *«Приходите, всего доброго. Мы вас ждем»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.51. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?»*.

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.52. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования»*.

Ответ на запрос получен не был.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 97,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 94,3% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, прохладно (централизованное отопление не включено).



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование отсутствует.



Функционирует гардероб.

Учреждение не обеспечивает возможность записи на получение услуги (через отправку запроса на электронную почту и встроенный интернет-сервис), консультацию можно получить по телефону.

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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

Вход в здание оборудован пандусом без специальных ограждений и перил. Переход из здания музея на летнюю площадку также не оборудован пандусом.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (музей расположен в 1-этажном здании), дверные проемы не могут быть расширены, т.к. это нарушит аутентичность здания. Сменные кресла-коляски и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения отсутствуют.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной 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).

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху зрительной информации в форме путевых листов.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по зрению звуковой информации, нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 59% 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) – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,2% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 97,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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) – 93,2% 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 – 92% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 137 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- полное название организации культуры;

- копия устава организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В холле учреждения располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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 решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 13.43. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*. Сотрудник предоставил информацию. Комментарий тайного покупателя относительно прощания: *«Закончен разговор был фразой “Да, не за что”, в ответ на мою благодарность. Попрощалась я первой, мне сказали: “До свидания”»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.53. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?»*.

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 10.43 содержал следующую информацию: *«Напишите, пожалуйста, официальное письмо на бланке организации с просьбой посетить музей. Вы хотели посетить сам музей или его филиалы, Вам нужна обзорная экскурсия по музею или по какой-то определенной тематике. Подготовка к обзорной экскурсии по музею займет время, так как нужен демонстративный материал»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 88,3% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Внутри помещений отсутствует понятная навигация и комфортные зоны отдыха.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб работает.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Есть оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 89,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.



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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. Внутри здания переход по ступеням обеспечивается с помощью специального оборудования.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное), специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски.

Есть поручни, дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей обеспечивает предоставление услуги в дистанционном режиме (однако на момент проверки ссылка в ютубе была нерабочей).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 55,8% 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 – 97,7% 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% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 65,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 92,9% 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 – 90,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области "Историко-краеведческий музей» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 170 респондентов (расчетная выборка – 140). Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области "Историко-краеведческий музей» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, место нахождения организации культуры;

- режим, график работы;
- контактные телефоны;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Отсутствует следующая информация:

- адрес электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В холле музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, анонсы мероприятий, другие документы.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 15.23. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*. Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

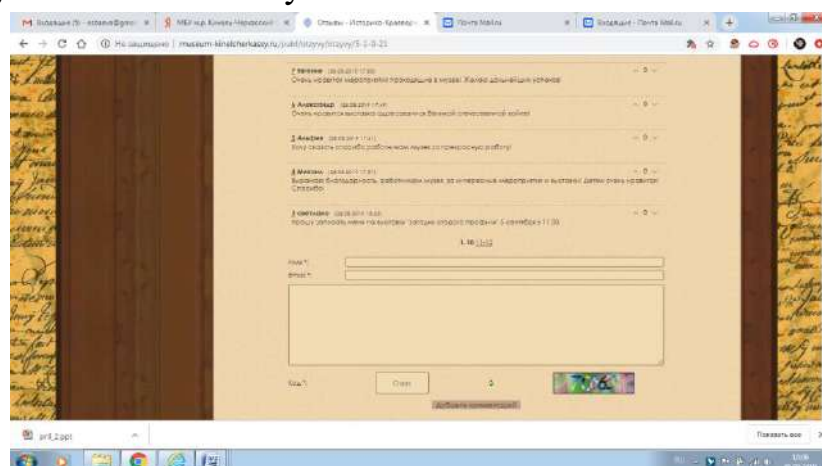
Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.05. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 10.48 и содержал следующую информацию: *«Можем предложить вам экскурсию в гончарную мастерскую с мастер - классом по изготовлению горшочка на гончарном круге и игрушки из глины, росписи готового изделия из глины. Сурдопереводчика, к сожалению, в музее нет. А откуда вы?».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.06. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования».*

Встроенный интернет-сервис отсутствует. Есть раздел «Отзывы», где публикуются комментарии посетителей. Ответ на вопрос, оставленный «тайным покупателем» не поступил.



Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 97,1% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание имеет неорганизованную парковку перед входом на летнюю площадку и в основное здание музея.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, летней площадки – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, внутри помещения комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.



Гардероб функционирует. Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

В музее есть оборудование с доступной питьевой водой.

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



ХО
Д В
зда
ни
е
об





оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, а также кнопкой вызова сотрудника. Внутри здания переход в залы обеспечивается пандусом.

В здании учреждения есть специально оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное) и сменные кресла-коляски.

Есть поручни, дверные проемы расширены. Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

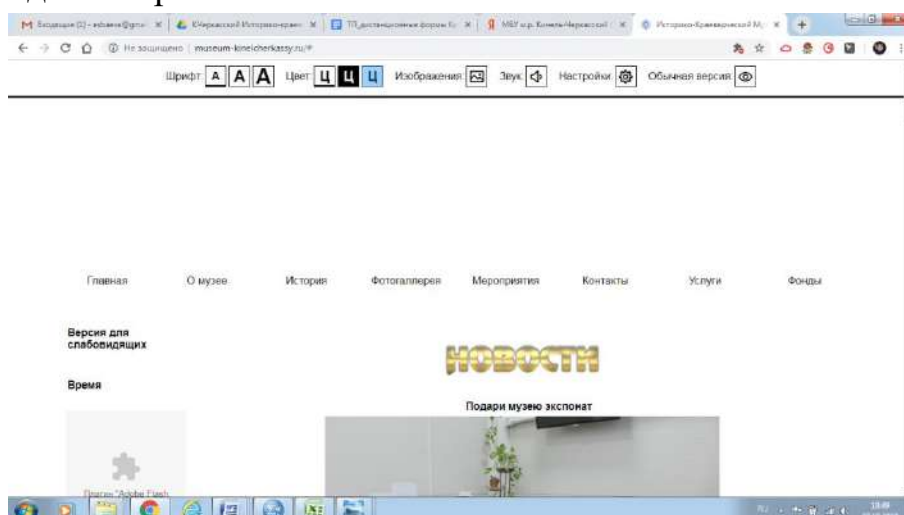
Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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;

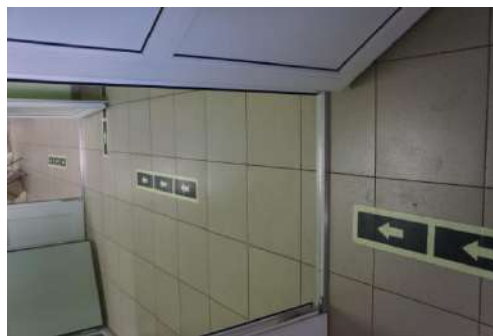


Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (во всех залах музея).

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет свои услуги в дистанционном режиме.

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 – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

дистанционных форм взаимодействия – 66,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 93,8% 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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие»
(Экомузей)"**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)" проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

На входе в МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)" расположен информационный стенд, на котором размещена следующая информация:



- полное название, дата создания организации культуры;
- место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- информация об учредителе/учредителях;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

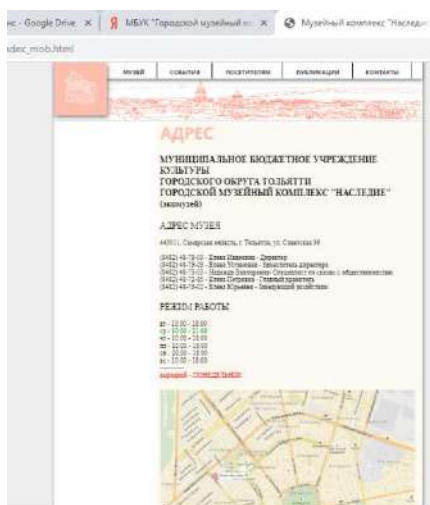
Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной 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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адрес 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;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- сведения о назначении руководителя организации культуры;
- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 11.25. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, произнес название музея. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник предоставил информацию, попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.13. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?»*. Ответ на запрос был получен в 05.09.2019 в 10.35 и содержал следующую информацию: *«В рамках муниципального задания мы можем провести бесплатную экскурсию на основании официального письма от вашей организации на директора МБУК ГМК "Наследие". К сожалению, аудиогид и сурдоперевода в музее нет»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный 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 в Вконтакте, Одноклассники.

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 – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 91,3% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе, который превышает 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей (2-3 места). Отсутствует возможность парковки вдоль автодороги.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов и летней площадки – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, внутри помещения музея комфортная температура.

Необходимости в навигации нет, т.к. помещение состоит из двух залов – холла и основного помещения.



В основном зале есть комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб обеспечивает достаточное количество крючков.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.

Прилегающая к зданию территория оборудована небольшой парковкой, на которой отсутствует выделенная зона для автомобилей инвалидов.

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в музей с улицы. Через аутентичное крыльцо имеют возможность пройти посетители, у которых нет затруднений в передвижении.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы аутентичны эпохе, когда было построено здание, сменные кресла-коляски отсутствуют.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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.



Согласно данным экспертной 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 не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей не предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 81,4% 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 – 94,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 89,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 64,3% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 92,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 87,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 95,2% 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.

**МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей
истории города Новокуйбышевск»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

В здании МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:



- полное название;
- режим, график работы;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствует следующая информация:

- копия устава организации культуры;
- дата создания организации культуры, ее учредитель/учредители, место нахождения организации культуры
- структура и органы управления организации культуры;
- 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).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В холле располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы организации.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- учредительные документы (некоторые документы устаревшие, отсутствует свидетельство о государственной регистрации);
- структура организации культуры;
- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 26.09.2019 в 11.39. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*. Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

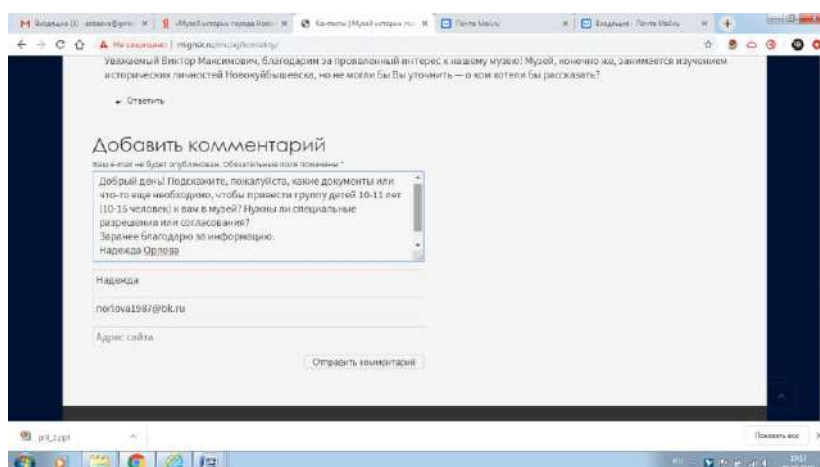
«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.16. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 17.45 и содержал следующую информацию: *«Наши музей соответствует частичному уровню доступности для людей с особенностями здоровья, сурдопереводчика в штате нет. Среди наших экспозиций только музей благотворительного фонда "Виктория" имеет аудиогиды. Все остальные залы, к сожалению, на данный момент не имеют аудиогидов. Но мы готовы провести экскурсию в рамках имеющихся возможностей. Было бы хорошо, если бы вы могли сами найти сурдопереводчика, для него и других сопровождающих вход и экскурсия бесплатно. Если у детей нет возможности оплатить экскурсию, то мы готовы провести ее бесплатно, от вас письмо на имя директора о бесплатном посещении со списком детей и копии документов об инвалидности (мед. справка или удостоверение). Наши экспозиции очень яркие, информативные и интерактивные, что даже слабослышащим детям будет визуально понятно. Будем рады принять вас в нашем музее!».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.17. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привезти группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования».*



Ответ получен не был.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 95,7% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. 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 и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Гардероб функционирует.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Музей обеспечен оборудованием с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами. Внутри здания переход на 2-ой этаж с помощью специального оборудования или адаптированных лифтов не обеспечивается.

В здании музея есть специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения

В здании учреждения отсутствуют сменные кресла-коляски. Есть поручни, дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной 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 не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому.

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 – 66,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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 – 99,2% 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.

**МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск
Самарской области**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ «Городской краеведческий музей г.о. Октябрьск Самарской области» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

Информационный стенд учреждения располагается в музея рядом с кассой, доступ посетителей к ним не затруднен

На информационном стенде музея размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- дата создания организации культуры;
- копия устава организации культуры, сведения об учредителе;
- контактные телефоны и адрес сайта музея;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.
- информация о мероприятиях музея;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;

Отсутствует следующая информация:

- информация о структуре и органах управления;
- адрес 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).



Рядом с кассой размещен план эвакуации. Рядом с входом в музей - афиша о предстоящем мероприятии.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава 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;
- информация о планируемых мероприятиях;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- структура организации культуры;
- 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;
- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 26.09.2019 в 11.52. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник не представилась, не назвала полное название театра, не поздоровалась. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник предоставила информацию и попрощался.

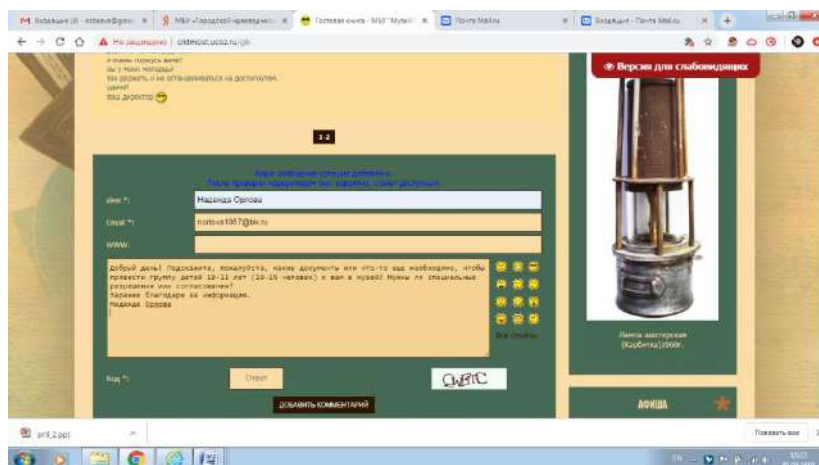
«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.21. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! ли организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?»*.

Ответ на запрос был получен в 15.48 (04.09.2019) и содержал следующую информацию: *«Наш музей будет рад принять вашу группу на экскурсию. Из опыта работы с данной аудиторией - группа приезжает со своим сурдопереводчиком, аудиогиды пока только в проекте. Музей Октябрьск-на-Волге работает: вторник-пятница 10.00-13.00:14.00-17.00 в субботу с 11.00 до 16.00. Билет с экскурсионным обслуживанием 40 рублей. Наш адрес ул. Вокзальная, 12, тел 8(84646)223-33»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.23. Был направлен запрос следующего содержания: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования?»*. Ответ получен не был.



На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Музей предлагает посетителям осуществлять коммуникацию с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

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 – 84,3% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 79,9% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Рядом со зданием есть небольшая парковка для автотранспорта посетителей.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях

чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Указатели и таблички с планом здания и залов экспозиции в музее отсутствуют, так как площадь музея небольшая и включает в себя несколько проходных помещений.

Во всех залах музея есть комфортные зоны отдыха (ожидания), которые оборудованы соответствующей мебелью.



Туалет для посетителей в музее отсутствует из-за конструктивных особенностей здания. Во дворе учреждения организован туалет для инвалидов. В помещении туалета чисто, мусор отсутствует.

В музее нет специально отведенной комнаты для гардероба. Для верхней одежды посетителей в музее предусмотрена вешалка.

Во время мероприятий музей предоставляет посетителям доступ к кулеру с питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 76,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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 инвалидов санитарно-гигиенических помещений

Прилегающая к зданию территория оборудована парковкой с выделенной зоной инвалидов.

Для инвалидов-колясочников в здании оборудован вход с пологим пандусом специальными ограждениями и перилами. Со стороны входа размещается кнопка вызова специалистов музея.



В здании учреждения нет возможности оборудовать специальный адаптированный туалет для инвалидов, так как в здании отсутствует система водоснабжения и водоотведения. Для инвалидов в учреждении оборудован на улице специальный биотуалет.



Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

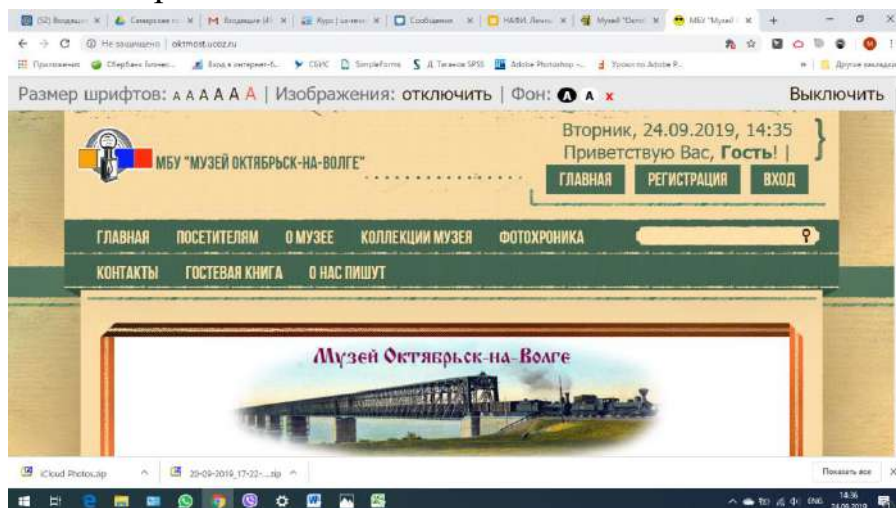
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);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



Помимо слуховых и слабовидящих посетителей музея в учреждении есть контрастные наклейки на дверях, и оборудована кнопка вызова помощи специалиста со шрифтом Брайля.

Основная экспозиция музея не оснащена необходимым оборудованием для посещения слепых и слабовидящих посетителей. Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, нет аудио-сопровождения.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому (есть фотоархив выставок).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 80,2% 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 – 94,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 88,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 64% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 95,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 96% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 86,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара "Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

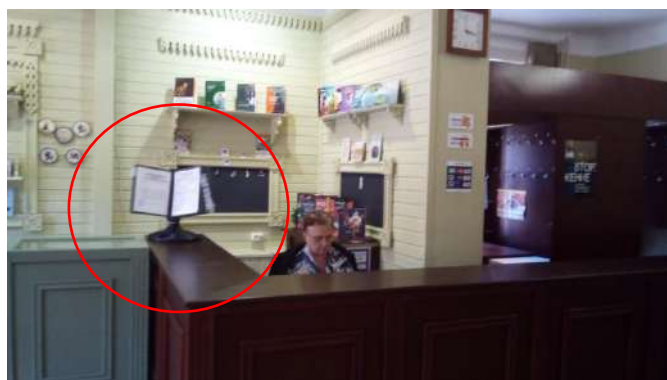
Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса

электронной почты;

- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В холле музея располагаются другие документы, регулирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- 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.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 29.09.2019 в 14.45. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник предоставил информацию, поблагодарил за звонок, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.25. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?»*.

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 89,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 88,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

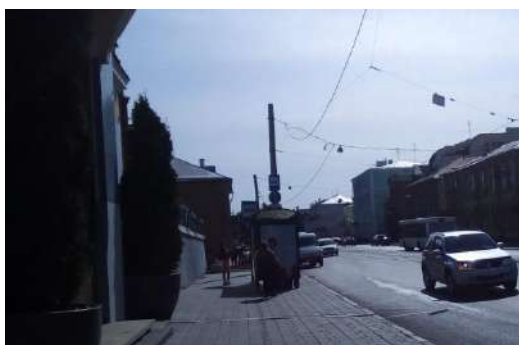
Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



3

дание
учреж
дения
распо
ложе
но в
радиу

се 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой на 5 мест для служебного транспорта. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, открытой площадки – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

На всех этажах здания есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. Гардероб функционирует.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону).

Есть оборудование с доступной питьевой водой.

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. здание является объектом культурного наследия. По той же причине не обеспечивается переход по ступеням внутри здания, отсутствуют адаптированные лифты, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Музей не обеспечен сменными креслами-колясками.

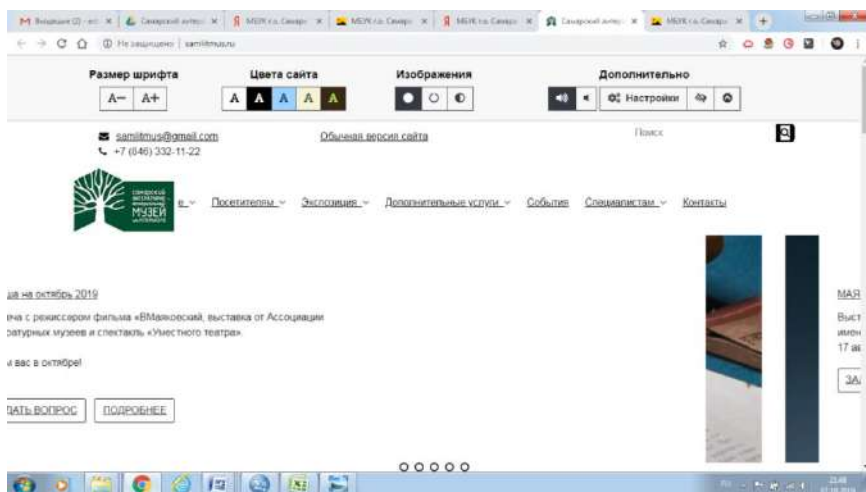
Есть поручни, дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

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



знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей обеспечивает предоставление услуг в дистанционном режиме.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 69,2% 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 – 93,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 63,9% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 91,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 90,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 94,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 92,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУК г.о. Самара «Музей
«Детская картинная галерея»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Музей «Детская картинная галерея» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

Официальная информация об учреждении размещена на информационной стойке, которая находится непосредственно на входе в музей. Рядом располагается стенд с информацией о предстоящих мероприятиях. Доступ к информационным стендам не ограничен.



Рядом с кассой размещена информация об услугах музея и их стоимости.



На информационных стендах размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- режим, график работы;
- ссылки на группы музея в социальных сетях;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.
- информация о мероприятиях музея;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия устава организации культуры (изменения в Устав), сведения об учредителе;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Отсутствует следующая информация:

- место нахождения организации;
- контактные телефоны и адрес электронной почты,
- информация о структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

Снаружи здания размещаются афиши музея, информирующие о предстоящих выставках и текущих экспозициях.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 26.09.2019 в 12.07. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник не назвала полное название учреждения и не поздоровалась. «Тайный покупатель» планировал озвучить следующую легенду: *«Добрый день! Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки предлагает музей?»*.

Сотрудник рассказал о графике работы и положил трубку. Тайный покупатель перезвонил второй раз получить недостающую информацию, однако информацию не предоставили и повторно положили трубку.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.25. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 11.14 и содержал следующую информацию: *«Для того, чтобы прийти слабослышащим детям к нам на выставку бесплатно, нужно прислать скан письма на официальном бланке, где надо указать точный день и время экскурсии. По поводу аудиогuida - они есть б штук, но звук не очень громкий... Сурдопереводчика в штате музея нет. Но Вы можете пригласить своего. Экскурсионное обслуживание выставок мы обеспечим- будет музейный экскурсовод. Прошу подсказать детки какого возраста будут и их количество. Выставка кукол продлится до 30 сентября, так что постарайтесь успеть, ведь она очень красивая и будет интересна детям. В лекционном зале есть специальное оборудование – индукционная петля, так что можно на перспективу проводить лекции для слабослышащих детей. Приблизительный текст письма: (Название организации) просит оказать содействие и бесплатно провести экскурсионное обслуживание для ___? (количество)___ детей-инвалидов (категория, где учатся и т.д.) число, время, телефон контактного лица. Ждем от Вас письмо! И ждем в гости Вас и деток!!!».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 80% 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 экспертной оценки 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.).

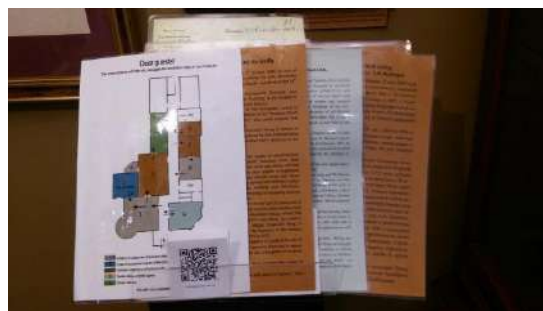
Анализ фотографий, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Рядом со зданием музея отсутствует оборудованная парковка для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов, кассы – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений. В зале



на информационных стойках размещен план музея. В распоряжении музея есть специальная схема музея для слепых и слабовидящих посетителей.

В музее есть комфортные зоны отдыха (ожидания), которые оборудованы соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. В помещении туалета чисто, мусор отсутствует.



В музее есть гардероб, который работает в осенне-зимний период. На летний период помещение под гардероб используется под временные экспозиции. Летом для верхней одежды используется вешалка. Для детей, посещающих занятия оборудованы специальные

ящики для хранения вещей.

Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой только по запросу – кулер располагается в санитарно-гигиенической зоне.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Так как рядом со зданием музея отсутствует оборудованная парковка, администрация учреждения предоставляет возможность для парковки инвалидов на территории двора музея.

Для маломобильных посетителей организован вход в музей через задний двор здания. На входе в здание для проезда коляски устанавливается специальный пандус.



Внутри музея проезд колясок не затруднен, т.к. залы экспозиций располагаются на первом этаже.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты и поручни, так как все помещения для посетителей расположены на первом этаже. Здания является памятником архитектуры, и внесение изменений в конструкцию здания затруднено.



Есть специально-оборудованный туалет для инвалидов, оснащенный кнопкой вызова. Специальные поручни в туалете и сменные кресла-коляски отсутствуют.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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 музее для слепых и слабовидящих посетителей создана специальная программа, в рамках которой предоставляется услуга тифлоперевода.

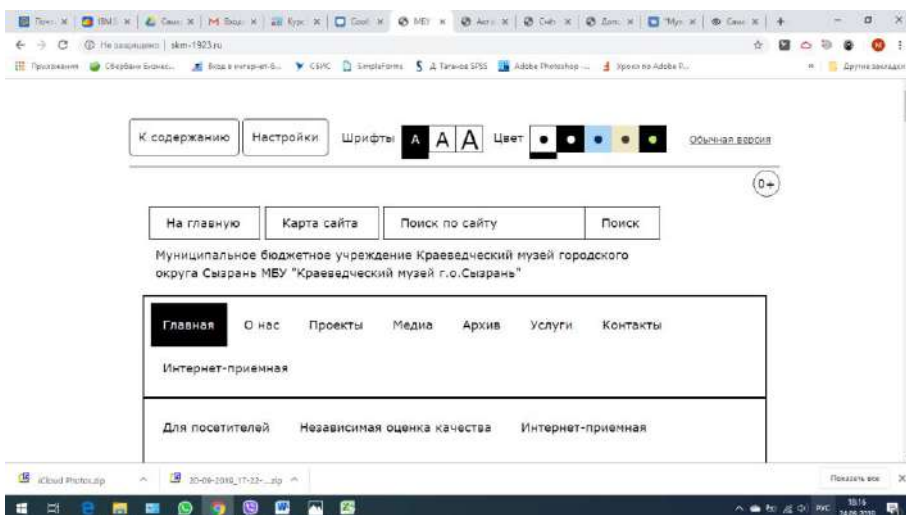
Основная экспозиция музея не оснащена дублированием надписей, знаков и

иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, но предоставляет возможность воспользоваться аудио-гидом.

Для слабовидящих посетителей в учреждении есть специальная план-схема музея со шрифтом Брайля.

Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для слабовидящих.



Для слабослышающих посетителей музей оснащен индукционными петлями. У каждого экспоната есть информационные этикетки, на информационных стойках есть подробные распечатки с аннотациями.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении 3 сотрудника прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет 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 – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 93,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 62,9% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 88,6 % от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 83,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,1% 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.

**МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара
Космическая»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

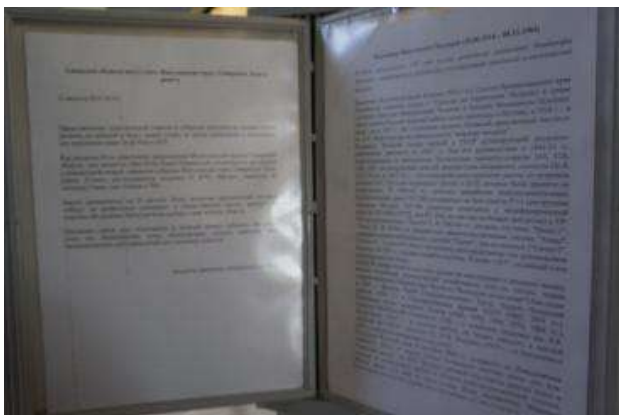
Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название наименование учреждения;
- режим, график работы.

Отсутствует следующая информация:

- место нахождения организации культуры;
- дата создания организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации

порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации (в т.ч. о планируемых мероприятиях).

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В помещении музейно-выставочного центра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 26.09.2019 в 14.48.

Предполагалось озвучить следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы. Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Ответ на звонок был осуществлен сразу. Трубку взял охранник музея, ответив, что музей не работает до конца сентября, сотрудников в музее нет.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.34. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой:

«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 10.45 и содержал следующую информацию: *«Добрый день! Для информации: музей не работает до 30.09.19. Вы хотели посетить музей на платной или бесплатной основе? Если бесплатно, то нужно писать письмо в Департамент культуры и молодежной политики на имя Шестопаловой Татьяны Викторовны. Платно: цены указаны на нашем сайте. Сурдопереводчика Вам нужно будет привозить с собой».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.32. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования?».*

Ответ на запрос не был получен.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 94,9% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание на момент проверки не было оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. В здании музея есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, основных

помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

В здании музейно-выставочного центра функционирует гардероб.

В музее отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

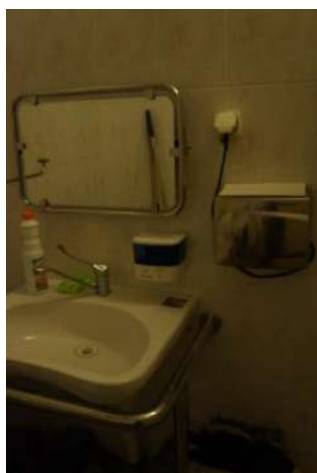
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями, т.к для маломобильных граждан есть отдельный вход, не требующий пандуса.

Отсутствуют сменные кресла-коляски.

В здании музейно-выставочного центра есть адаптированные лифты, поручни, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

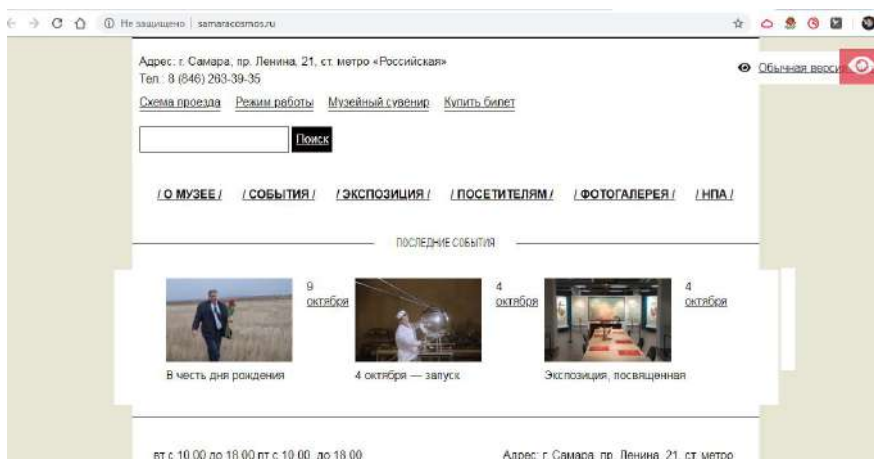
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);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



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

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению зрительной и звуковой информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 94,9% 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 – в 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – в 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – в 95,25% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – в 97,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – в 93,3% 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) – 94,1% 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 – 98,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК г.о. Самара «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Самара «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

На входе в музей на информационных табличках размещена информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны.

На информационном стенде МБУК г.о. Самара «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова», который находится рядом с входом, размещена следующая информация:

- дата создания организации культуры (свидетельство ОГРН),
- контактные телефоны,
- информация о бесплатном порядке предоставления услуг,
- правила обеспечения правопорядка музея,
- приказ об установлении противопожарного режима,
- информация о местонахождении книги отзывов,
- информация о запрете курения.

Отсутствует следующая информация:

- копия устава организации культуры;
- сведения об учредителе (учредителях);
- о структуре и органах управления учреждения;
- адрес электронной почты, адрес сайта;

- о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен. Под информационным стендом размещен план эвакуации, не адаптирован для слабовидящих посетителей. Другие документы не размещены.



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о планируемых мероприятиях;
- 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 учреждения отсутствует следующая информация:

- 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 выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 29.09.2019 в 14.51. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник представился, поздоровался. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*

Сотрудник предоставил информацию, вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.38. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть»*

(мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».

Ответ на запрос был получен в 07.09.2019 в 18.21 и содержал следующую информацию: *«Экскурсию организовать можно, бесплатно. Документов не нужно. Сурдопереводчика и аудиогиды нет. У нас небольшой музей и нет возможности иметь дополнительного сотрудника. Мы в очереди на оборудование учреждения для посетителей с ограниченными возможностями, в соответствии с утвержденным планом все городские учреждения будут оборудованы до 2030 года. Поэтому либо наш сотрудник будет стараться говорить громче, либо вам нужно взять сурдопереводчика. Позвоните по телефону 332 -75-17 вторник-суббота с 10 до 18 часов. Сотрудники постараются помочь вам».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 72,5% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения. Есть свободное место для парковки автомобилей с торца здания.



Санитарное состояние помещений – тамбура, входной зоны, залов музея – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Внутри учреждения отсутствует навигация внутри помещений в связи с небольшой площадью музея.

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.



Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. Помещение туалета требует косметического ремонта.

Гардероб, как специально выделенное помещение для одежды посетителей, в музее отсутствует. В осенне-зимний период посетителям предлагают оставить верхнюю одежду на вешалке.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

В музее отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Финансирование музея с целью оснащения его средствами доступности для людей с ограниченными возможностями запланировано на 2030 год. На момент проведения оценки в музее предусмотрены следующие элементы



доступной среды:

- раскладной мобильный пандус, который устанавливается на входной лестнице,

- поручень для инвалидов-колясочников в туалете.



Рядом с музеем отсутствует специально оборудованная парковка, как для посетителей, так и для инвалидов.

Вход в здание не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, т.к. в них нет необходимости: посетители имеют безбарьерный вход в музей с улицы.

В здании музея отсутствуют адаптированные лифты, так как помещение музея расположено на первом этаже. Дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски и специальные поручни отсутствуют.

Здание является памятником архитектуры и охраняется государством. Внесение конструктивных изменений в архитектуру здания связано с определенными сложностями.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Согласно данным экспертной 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 отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией 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 экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении 3 сотрудника непосредственно общаются с посетителями, все прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение не обеспечивает 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 – 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 – 88,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 66,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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 – 98% 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.

МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное наименование учреждения, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На информационном стенде музея отсутствует следующая информация:

- дата создания учреждения;
- копия устава организации;
- сведения об учредителе/учредителях;
- структура и органы управления организации культуры;

- 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.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В помещении музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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, ее 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.

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

На официальном сайте музея размещена вся требуемая информация за исключением информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи (раздел «Гостевая»)
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 26.09.2019 в 15.27. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник вежливо поздоровался, представился.

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до скольки? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник внимательно выслушал заданные вопросы, предоставил полную, исчерпывающую информацию, очень подробно рассказал о графике работы и выставках. По завершении телефонного разговора, сотрудник музея пригласил приехать, однако не попрощался, поскольку в данный момент кто-то отвлек его вопросами про экскурсии.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.43. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой:

«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».

Детальный ответ на запрос был получен 06.09.2019 в 15.58 и содержал следующую информацию: *«Очень рады Вашему письму и готовы принять ребят у нас в музее. Сурдопереводчика или адаптированного аудиогида для слабослышащих у нас на данный момент нет. Существует обычный аудиогид по экспозиции. Но дело в том, что в музее идет ремонт (постоянные экспозиции закрыты), и он продлится ближайшие месяцы. Мы можем предложить Вам посетить музей после ремонта и приурочить посещение ко Дню инклюзии (первые выходные декабря). Или в сентябре-октябре посетить выставочный зал (который на ремонт не закрыт), в котором располагается Музейный депозитарий (коллекция мебели) и прекрасная выставка "Праздничный стол". Для посещения нам необходимо письмо на бланке Вашей организации (если Вы - представитель организации) на имя директора музея /имя/ о посещении музея в назначенные день и время, а также количество детей. Письмо можно отсканировать и отправить по электронной почте. Подумайте, пожалуйста, насчет экспозиции - согласны ли Вы с ребятами подождать, когда будет открыт весь музей - к Новому году, или согласитесь сейчас посетить отдельный выставочный зал, и напишите нам примерную дату. Предварительно мы с Вами созвонимся и спросим Вас о степени нарушения слуха у ребят, чтобы адаптировать для них экскурсию».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.45. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования?».*

В ходе «контрольной закупки» было зафиксировано наличие электронного сервиса (форма подачи запроса на сайте, раздел «Гостевая»), однако ответ на запрос не был получен.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 76,8% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 86,2% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Учреждение расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание музея оборудовано парковкой для посетителей. Посетители также имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, основных помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.





Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений, доступны соответствующие стенды.

В здании музея есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

В здании музея установлен терминал для удобства получения билетов, что также характеризует комфортность условий предоставления услуг.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии. Отсутствует оборудование с доступной питьевой

водой.

В учреждении функционирует гардероб, в качестве него используются переносные вешалки.

В здании музея размещены различные интерактивные объекты.

Организация обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 92,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное), специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски. Дверные проемы в здании музея расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие 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.

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

В музее есть элементы дублирования для инвалидов по слуху зрительной и звуковой информации, но отсутствует возможность предоставления

инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение не обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 92,5% 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% опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

дистанционных форм взаимодействия – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 95,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100% 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) – 96,3% 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 – 97,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей» находятся несколько информационных стендов, на которых размещена следующая информация:

- полное название, место нахождения организации культуры;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На информационных стендах отсутствует следующая информация:

- дата создания учреждения;
- копия устава организации культуры;
- сведения об учредителе/учредителях;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Стенды расположены на видном месте, доступ к ним не затруднен.

В помещении музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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

На официальном сайте учреждения информация представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

«Контрольная закупка» по телефону была осуществлена только с третьей попытки. Первая попытка была произведена 26.09.2019 в 14.57, вторая – в 15.24, третья – в 16.07 (в третий раз ответ был произведен незамедлительно).

Сотрудник поприветствовал вежливо и доброжелательно, представился. «Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник предоставил полную информацию, была проведена подробная консультация, детально рассказано о графике работы, о выставке и стоимости билетов. По окончании телефонного разговора сотрудник музея вежливо попрощался и пригласил прийти в музей.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.54. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 11.41 и содержал следующую информацию: *«Вход для детей бесплатный, от Вас необходимо письмо на имя директора /имя/ с просьбой организовать бесплатное посещение. Сурдопереводчика или аудиогид в музее нет».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 04.09.2019 в 19.52. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования».*

В ходе «контрольной закупки» было зафиксировано наличие электронного сервиса (форма подачи запроса на сайте), однако он функционирует нечетко, ответ на запрос не был получен.

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

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также 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).

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 – 88,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 87,8% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Расположение учреждения характеризуется низкой транспортной

доступностью.

Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками около учреждения.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, основных помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения

размещена понятная навигация. В здании музея есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.



Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

В организации функционирует гардероб, в качестве которого используются переносные вешалки.

В музее отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 75,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное), специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски. Дверные проемы в музее расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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.

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

В организации культуры отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению зрительной и звуковой информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт музея не обладает альтернативной версией 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 экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении отсутствуют сотрудники, которые прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение не располагает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 69,5% 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 – 93,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 94,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 89,63% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 92% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 90,5% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 86,4% 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) – 89,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 95,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 89,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУК "Сергиевский историко-краеведческий музей"
м.р. Сергиевский



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название учреждения, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отсутствует следующая информация:

- дата создания учреждения;
- сведения об учредители/учредителях организации культуры;

- структура и органы управления организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- 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.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В помещении музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- 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;
- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством запроса по телефону

Закупка проводилась 27.09.2019 в 12.21. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник поздоровался, представился.

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник поприветствовал вежливо и доброжелательно, представил полную информацию: подробно рассказал о графике работы, о выставках и экспозициях (консультация была подробной); вежливо попрощался.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.56. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой:

«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».

Первый ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 12.13 (кроме того, в течение 05.09.2019 в 14.43, 19.51, 20.53 и 06.09.2019 в 7.57 были также зафиксированы письма от сотрудника музея), содержали следующую информацию: *«Оставьте, пожалуйста, ваш телефон для связи или позвоните директору музея (указан номер телефона). Сколько человек приедет, и какого числа вы планируете? Откуда вы к нам едете? В музее сурдопереводчик и аудиогид отсутствуют, но что-нибудь придумаем. Возможно ли для ваших детей провести часть экскурсии об истории нашего Сергиевска, а далее провести интерактивную программу со сказочными героями? Напишите свой номер телефона, мы с Вами свяжемся».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 100% опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Санитарное состояние помещений — тамбура, холла, гардероба, основных помещений — удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена

понятная навигация внутри помещений.

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью. В качестве гардероба используются напольные переносные вешалки, также имеется уголок со стационарными вешалками.



Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

Учреждение обеспечивает

возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

В здании музея имеется оборудование с доступной

питьевой водой.

На территории организации культуры функционирует летняя площадка для посетителей музея.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

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

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:



- 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

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

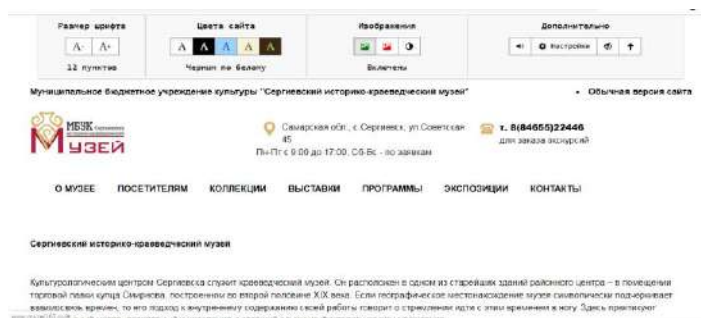
Вход в здание оборудован пандусом без ограждений. Внутри здания переход по ступеням не обеспечивается с помощью специального оборудования. В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное), специально

оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски, поручни. Дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;



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

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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 – 62,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 65,3% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 95,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% опрошенных получателей услуг;

Электронный сервис сайта учреждения (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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) – 86% 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 – 92,8 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 133 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



Информационные стенды учреждения располагаются в холле музея и рядом с кассой, доступ посетителей к ним не затруднен.

На информационных стендах музея размещена следующая информация:

- полное название учреждения;
- место нахождения организации;
- режим, график работы;
- дата создания организации культуры;
- контактные телефоны, электронная почта, адрес сайта музея и ссылки на группы учреждения в социальных сетях;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.
- информация о мероприятиях музея;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры.

Отсутствует следующая информация:

- копия устава организации культуры, сведения об учредителе/учредителях;
- информация о структуре и органах управления;
- 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).

В холле музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации и графическая схема музея (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля).



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

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 решения о назначении руководителя учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 26.09.2019 в 16.14. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник представилась, поздоровалась. «Тайный покупатель» озвучил следующую легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник предоставила информацию. В ответ на благодарность ответила «ага», не попрощалась.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 10.59. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой*

категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 11.24 и содержал следующую информацию: «Для организации экскурсии для слабослышащих детей необходимо, чтобы в сопровождении группы был сурдопереводчик, так как в музее сурдопереводчика и аудиогидов нет. Для регистрации заявки на экскурсию необходимо указать дату, время и тему предполагаемой экскурсии, документов не нужно. Более подробную информацию можно найти на официальном сайте учреждения skm1923@yandex.ru. .. Прошу прощения, указала адрес электронной почты. Официальный сайт skm1923.ru».

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис есть – интернет-приемная, где требуется ввести полностью всю информацию о заявителе, включая адрес регистрации и подписать согласие на использование персональных данных.

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

На официальном сайте учреждения обеспечивается 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 раздел «Часто задаваемые вопросы», а также.

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 – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 88,7% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев экспертов позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Рядом со зданием есть выделенная парковка для автотранспорта посетителей.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещение и вентиляции достаточно, комфортная температура.



В музее создана удобная и понятная навигация для посетителей - таблички с планом здания и залов экспозиции (информация продублирована шрифтом

Брайля).

В музее есть комфортные зоны отдыха (ожидания), которые оборудованы соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном



состоянии. В помещении туалета чисто, мусор отсутствует.

В музее есть гардероб. Количество крючков в гардеробе достаточно для обслуживания посетителей музея. В учреждении нет кулера с питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через встроенный интернет-сервис, через отправку запроса на электронную почту).

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

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



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

Для инвалидов-колясочников в

здании оборудован отдельный вход с пологим пандусом со специальными ограждениями и перилами. Со стороны основного входа есть указатель на специальный вход, и размещается кнопка вызова специалистов музея.

Внутри здания музея переходы и лестницы оснащены специальными пандусами для передвижения колясок по залам музея.



В здании учреждения есть поручни и расширенные проемы, но нет возможности оборудовать специальный лифт для инвалидов, так как здание является объектом культурного наследия. Внесение конструктивных изменений в архитектуру здания затруднено.

В музее отсутствует полностью оборудованный туалет для инвалидов, что связано с особенностями архитектуры здания.

Туалет оборудован кнопкой вызова помощи (с использованием шрифта Брайля).

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Помещение музея адаптировано для посещения слабовидящих посетителей – есть специальные наклейки на дверях, специальные маяки, контрастные ленты на полу и лестницах здания.

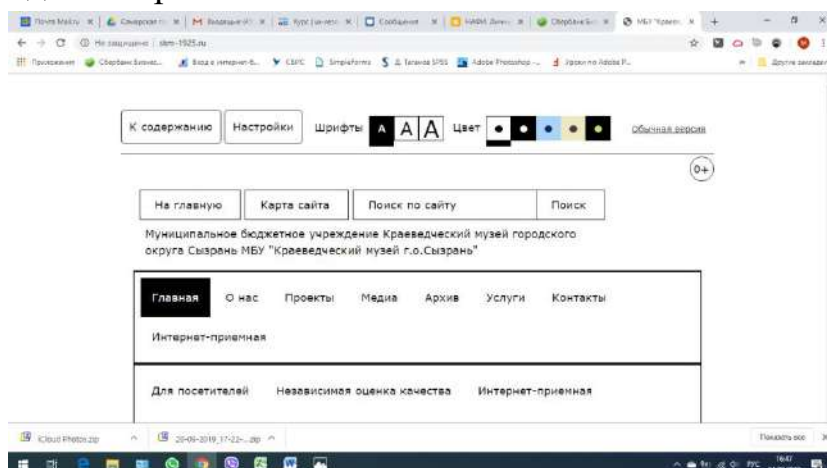


Основная экспозиция музея оснащена всем необходимым для посещения слепых и слабовидящих посетителей. Музей обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, аудио-гиды.



В музее представлены экспонаты для тактильного просмотра, имеется аудио-сопровождение.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.



Для инвалидов по слуху в музее предусмотрено специальное оборудование, облегчающих посещение экспозиций.

В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху зрительной информации, но отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика.



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении 32 сотрудника прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Музей предоставляет услуги в дистанционном режиме или на дому, а также выездные экскурсии по городу «Музейное такси».

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 90,2% 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) – 93,2% 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, в том числе:

- по телефону – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 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) – 93,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 98,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

МБУК «Музей истории города Отрадного»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Музей истории города Отрадного» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК «Музей истории города Отрадного» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация о планируемые мероприятия.

На информационном стенде музея отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В помещении музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- копия устава организации;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- информация о планируемых мероприятиях.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- структура организации культуры;
- свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах;
- 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;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта

- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 27.09.2019 в 12.28. Ответ на звонок был осуществлен сразу, ждать не пришлось. Сотрудник представился, поздоровался только после приветствия «тайного покупателя» и уточнения им названия учреждения.

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до скольки? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей»*

Сотрудник предоставил полную информацию, провел подробную консультацию по всем культурным объектам города Отрадный. Консультация была исчерпывающей, доброжелательной (комментарий «тайного покупателя» - *«очень увлеченный сотрудник»*). Сотрудник музея очень вежливо попрощался, пригласил приехать и посетить музей.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 12.54. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?»*.

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 13.23 и содержал следующую информацию: *«К сожалению, у нас нет сурдопереводчика, и нет аудиогидов. Планируем написать проект по приобретению аудиогидов и наполнения их информацией. Есть у нас в музее по ул. Гайдара, 35 информационный киоск, который наполнен хорошей информацией об истории города и предприятий, есть викторины для детей среднего и старшего возрастов»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 12.54. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек) к вам в музей? Нужны ли специальные разрешения или согласования?»*.

Ответ на запрос не был получен.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей, а также с помощью выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки). На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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% опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 100% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Фото парковки ДК



Фото парковки филиала музея

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.

Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, основных помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.



В здании музея функционирует гардероб, однако отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту, встроенный интернет-сервис).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

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



Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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

В музее используется два входа, непосредственно свой (используется редко). Посетители музея пользуются в основном вторым входом – в ДК.



Вход музей



Вход в здание ДК не оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, поскольку посетители сразу при входе попадают в холл – поэтому в наличии пандуса нет необходимости.



Внутри здания переход по ступеням обеспечивается с помощью специального оборудования - входные группы оборудованы пандусами. В филиале музея переход на второй этаж осуществляется лестничными маршами.

В центральном здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное), сменные кресла-коляски.



Музей имеет специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в основном корпусе (их нет в филиале музея), есть поручни, дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

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

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Музей обеспечивает дублирование звуковой информации для инвалидов по зрению.

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению, однако предоставляется возможность смены шрифта (его увеличения/уменьшения).

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 70% 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 – 100% опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100% 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% опрошенных получателей услуг.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУК «Историко-краеведческий музей»
м.р. Алексеевский Самарской области**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

Не проводилась экспертная оценка работы учреждения в связи с тем, что в здании музея проводится капитальный ремонт.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 140 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации. Данный критерий оценивался только в части открытости и доступности информации на официальном сайте организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования). Данный критерий не оценивался;
- доступность услуг для инвалидов. Данный критерий оценивался только в части доступности дистанционных форм взаимодействия и получения услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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

Информационный контент стенда музея после проведения капитального ремонта должен соответствовать указанным требованиям.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- 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.

Официальный сайт учреждения доступен со «2-го клика» (первой в поисковом сайте выпадает страница Вконтакте), для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена следующая информация

- полное и сокращенное наименование;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, постановка на учет в ФНС);
- режим, график работы (на сайте указано, что музей не работает. Режим работы указан на сайте администрации м.р. Алексеевский Самарской области, в группе Вконтакте);

- контактные телефоны, адреса электронной почты;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- информация о планируемых мероприятиях;
- анкета для посетителей.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- сведения об учредителе (учредителях);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- структура организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 03.09.2019 и 27.09.2019 в течение всего рабочего дня.

Никто не взял трубку.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.02. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид?».*

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенного сервиса нет.

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

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 74,3% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Должны были оцениваться 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.).

Оценить данные показатели не представляется возможным из-за проведения капитального ремонта.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 77,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель должен был оцениваться посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

Данные показатели не оценивались из-за проведения капитального ремонта.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

Данные показатели не оценивались из-за проведения капитального ремонта. Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» отсутствуют.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 62,9% 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) – 97,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 31,7% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – никто из опрошенных получателей услуг не обращался;
- по электронной почте – никто из опрошенных получателей услуг не обращался;
- с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – сервис отсутствует.

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 – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 90,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**МБУК «Историко-краеведческий музей
м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 132 респондента. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации (в т.ч. о планируемых мероприятиях).

Отсутствует следующая информация:

- структура и органы управления организации культуры;
- адрес электронной почты;
- 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.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В помещении музея располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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:

- место нахождения учреждения, почтовый адрес;
- дата создания организации культуры;
- контактные телефоны, адреса электронной почты;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- информация о планируемых мероприятиях.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- полное и сокращенное наименование учреждения;
- 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, график 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 27.09.2019 в 12.41. Ответ на звонок был осуществлен сразу, ждать не пришлось, трубку сняли быстро. Сотрудник поздоровался, но не представился.

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие выставки для взрослых предлагает музей?»*.

Сотрудник предоставил полную информацию, подробно рассказал о выставках, графике работы, стоимости билетов, очень вежливо попрощался.

Такие фразы (и их аналоги), как «Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?» в начале и конце беседы сотрудником не использовались, однако прозвучали уточнения о личности «тайного покупателя» и источники его информирования о музее.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.05. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее сурдопереводчик или аудиогид? Еще не нашел адрес сайта, только страницу ВКонтакте. Подскажите, пожалуйста»*.

Ответ на запрос был получен 10.09.2019 в 05.35 и содержал следующую информацию: *«Добрый день, спасибо за интерес к нашему музею и желание приехать к нам на экскурсию. Напишите свой телефон, я Вам позвоню, и мы всё обсудим»*. В тексте ответа сотрудником музея также был обозначен мобильный телефон (обратной связи).

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 90,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 78% 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 экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

*Основное здание и
здание избы с
работающей печкой*

Организация
культуры
характеризуется
транспортной



доступностью. Здание

не оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными, стихийными парковками около учреждения.

Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, основных помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.



Для посетителей учреждения не размещена навигация внутри помещений. В здании отсутствуют комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью, отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.



Са
нитарно-
гигиенич
еские
зоны
доступн
ы,
сантехоб

орудование в исправном состоянии.

В здании музея функционирует гардероб (переносная вешалка).

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 71,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

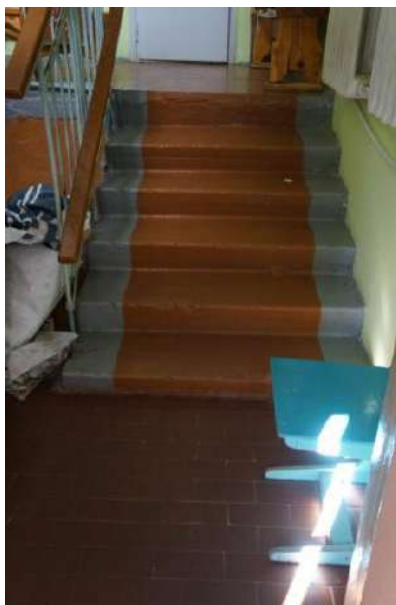
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических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



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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Внутри здания переход по ступеням не обеспечивается с помощью специального оборудования.



В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски, не расширены дверные проемы.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

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

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение не обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 50,9% 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 – 90,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 82,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97,35% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 94,7% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100 % 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) – 76,9% 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 – 83,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр
Российской кинематографии «Художественный»)**



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный») проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки – 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В здании ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный») находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место

нахождения организации;

- режим, график работы;
- контактные телефоны, адрес электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

Отсутствует следующая информация:

- 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.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В помещении центра располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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 предусмотренная для публикации информация.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

- телефон
- электронная почта
- форма обратной связи
- социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 11.44. Ответ на звонок был осуществлен сразу, трубку сняли, как только пошли гудки вызова. Сотрудник поздоровался (согласно комментариям «тайного покупателя», *«очень вежливый сотрудник, приятный голос»*).

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в кинотеатре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед показом?»*.

Сотрудник уточнил, что интересуется «тайного покупателя», предоставил полную информацию, подробно рассказал о репертуаре. Ответы сотрудника были исчерпывающими, консультация максимально подробной. По завершении телефонного разговора сотрудник вежливо попрощался (комментарии «тайного покупателя»: *«разговор был закончен очень позитивно, фразами «Пожалуйста. Всего доброго. Ждем»*).

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.35. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать выезд для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать мероприятие для этой*

категории)? Подскажите, пожалуйста, есть ли в кинотеатре индукционная система?».

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 14.20 и содержал следующую информацию: «Спасибо за обращение. На Ваш вопрос сообщаем следующее. Залы ЦРК "Художественный" оснащены индукционными петлями. Для посещения кинотеатра специальных документов от Вас не требуется, но в свою очередь хотели бы уточнить некоторую информацию для определения подходящего репертуара. Какое количество детей планируете привезти? Какого возраста? Вас интересуют фильмы текущего репертуара ЦРК или хотите специальный показ? Для организации специального показа от Вас необходимо официальное письмо с просьбой организовать кинопоказ с указанием даты, времени и количеством зрителей. Всегда рады сотрудничеству».

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.20. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: «Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие документы или что-то еще необходимо, чтобы привести группу детей 10-11 лет (10-15 человек)? Нужны ли специальные разрешения или согласования?».

Сервис работает некорректно, была не активна или отсутствовала кнопка «отправить вопрос».

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

Раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствует. Функцию раздела выполняет «Общественная приемная».

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:

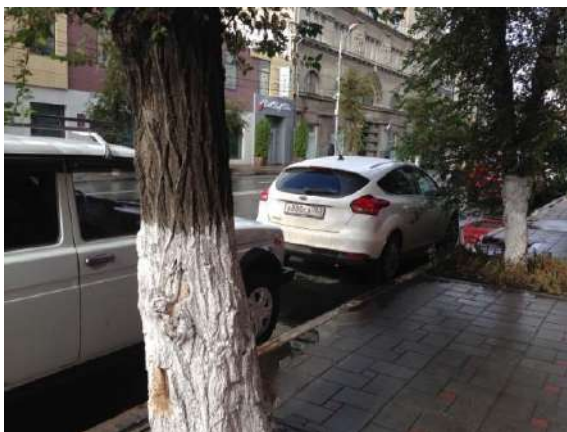
- на информационных стендах в помещении организации – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 82,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. В организации культуры не предусмотрено наличие парковки для посетителей. Посетители имеют возможность лишь пользоваться неорганизованными (стихийными) парковками вдоль автодорог около учреждения.



Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, основных помещений – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения и вентиляции достаточно, комфортная температура.

В здании есть комфортные зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.



Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

В здании кинотеатра функционирует гардероб. Отсутствует оборудование с доступной питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту), частично функционирует встроенный интернет-сервис (работает не всегда корректно).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 93,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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



гигиенических помещений

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

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.



Внутри здания перемещение инвалидов обеспечивается с помощью специального оборудования (подъемника).

В учреждении есть оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.

В здании учреждения расширены дверные проемы, установлены специально выделенные места в зрительном зале.

В помещении установлены кнопки вызова сотрудников кинотеатра.



В кинотеатре отсутствуют сменные кресла-коляски.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие 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;

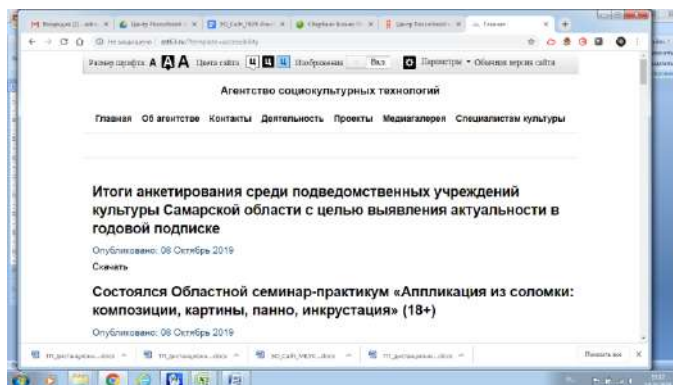


Согласно данным экспертной оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (везде, где есть доступ посетителям).



В учреждении есть элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. В кинотеатре отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы кинотеатров не применим.

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 – 100% 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 – 93,3% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 80% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100% 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) – 96,4% 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% от общего числа опрошенных получателей услуг.

ГБУ «Самарский зоологический парк»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг ГБУ «Самарский зоологический парк» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 138 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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. N 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:

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



В ГБУ «Самарский зоологический парк» находятся информационный стенд и инфомат, на которых размещена следующая информация:

- полное название, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации (в т.ч. о планируемых мероприятиях).

Отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, ее учредитель (учредители);
- копия устава учреждения;
- 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.

Стенд и инфомат расположены на видном месте, доступ к нему не затруднен. В зоопарке располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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, ее 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- структура организации культуры, режим, график 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

На официальном сайте учреждения отсутствует информация свидетельство ОГРН, о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что из существующих дистанционных способов взаимодействия с посетителями (телефон, электронная почта, форма обратной связи, социальные сети) в основном активно используются лишь один – взаимодействие осуществляется посредством электронной почты (частично – телефонной связи).

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 13.24. Ответ на звонок был осуществлен сразу, ждать не пришлось, трубку взяли сразу, как пошли гудки. Сотрудник поздоровался, представился» *«Здравствуйте. Самарский зоопарк».*

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, зоопарк сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Какие программы и экскурсии предлагает зоопарк?».*

Сотрудник предоставил неполную информацию – рассказал только о графике работы зоопарка. Всю интересующую информацию, кроме графика работы, предложили посмотреть в интернете, в ВКонтакте. По телефону информацию об экскурсиях и программах предоставить отказались. По завершении разговора сотрудник попрощался (комментарий «тайного покупателя»: *«консультация не была достаточно удовлетворительной».*

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.11. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы? Есть ли в зоопарке сурдопереводчик или аудиогид? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)?».*

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 15.15 и содержал следующую информацию: *«Добрый день, подробно ответим вам завтра. Какую организацию вы представляете или индивидуальная группа, сколько человек?».*

06.09.2019 в 07.57 пришло письмо следующего содержания: *«Напишите свой номер телефона, мы с Вами свяжемся».*

06.09.2019 в 12.54: *«Как соберетесь в зоопарк, звоните по телефону (указан номер телефона и ФИО сотрудника)».*

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка посредством запроса через встроенный интернет-сервис проводилась 05.09.2019 в 13.09. В форму обратной связи был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Я хотела привезти группу детей 10-11 лет (10-15 человек) в зоопарк из Шигонского района. Подскажите,*

пожалуйста, нужны ли какие документы? Нужны ли специальные разрешения или согласования? Есть ли специальные программы для детей, которые может предложить парк?».

Ответ на запрос не был получен.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 94,2% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

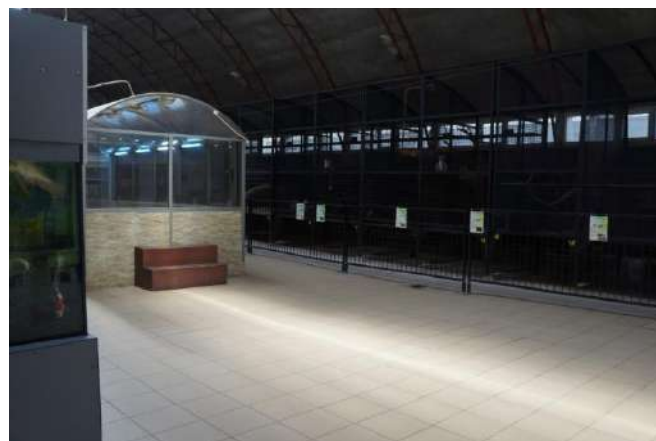
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- достаточность гардеробов;
- санитарное состояние помещений организаций;
- 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 комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.



Учреждение расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Посетители имеют возможность пользоваться оборудованной парковкой.

Санитарное состояние территорий и помещений организаций удовлетворительное: в помещениях чисто, территория ухоженная. В зданиях учреждения комфортная температура, освещения и вентиляции достаточно.



Санитарно-гигиенические зоны доступны (2 биотуалета).

Отсутствует гардероб и оборудование с доступной питьевой водой.

Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги через отправку запроса на электронную почту и частично по телефону.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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

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



Вхо

д в здание одного из павильонов оборудован пологим пандусом, однако без специальных ограждений и перил.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты (они не нужны, т.к. здание 1-этажное), сменные кресла-коляски.

Зоопарк обеспечен специально оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями. Однако в день посещения биотуалеты для инвалидов были закрыты (открываются по запросу).



Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

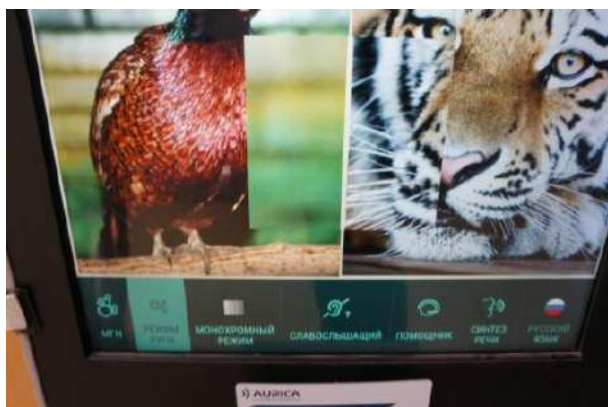
Согласно требованиям законодательства учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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.



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

В учреждении используются элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению зрительной и звуковой информации.



Информат, рас



положенный на территории зоопарка, обладает сервисами для инвалидов с нарушениями опорно-двигательной системы, слабовидящих и

слабослышащих посетителей.

При этом в учреждении отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией 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 экспертной 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 обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Учреждение обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (канал в «Ютубе»).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 97,9% 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% 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 – 100% опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% 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) – 93,6% 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 – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МБУ «Городской парк культуры и отдыха» (Жигулевск)



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ «Городской парк культуры и отдыха» (Жигулевск) проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 137 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 и на территории 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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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 и на территории 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:

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



В МБУ «Городской парк культуры и отдыха» (Жигулевск) находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На информационном стенде отсутствует следующая информация:

- сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры;

- 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.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В МБУ «Городской парк культуры и отдыха» (Жигулевск) располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- структура организации культуры, режим, график 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.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- 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);
- 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;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что из существующих дистанционных способов взаимодействия с посетителями (телефон, электронная почта, форма обратной связи, социальные сети) в основном активно используются лишь два из них: электронная почта и социальные сети.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась трижды 12.09.2019 в 11.18, 13.09.2019 в 12.19, 27.09.2019 в 11.05.

Предполагалось совершение звонка по следующей легенде: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие программы и мероприятия предлагаются в ближайшие выходные в парке?»*.

Все три звонка (12.09.2019, 13.09.2019 и 27.09.2019) производились по 2 минуты ожидания каждый, но так и остались без ответа, звонки осуществлялись по двум номерам парка.

Таким образом, проверка не была произведена, телефоны парка не отвечают в течение длительного времени.

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.16. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Я хотел привезти группу детей 10-11 лет (10-15 человек) для проведения детского дня рождения в парк из Шигонского района. Подскажите, пожалуйста, нужны ли какие документы к вам в парк? Нужны ли специальные разрешения или согласования? Есть ли специальные развлекательные программы для детей, которые может предложить парк? Место в кафе? Аниматоры?»*.

Ответ на запрос был получен 05.09.2019 в 15.10 и содержал следующую информацию: *«Здравствуйте. Согласования Вам будут нужны, скорее всего, с ГИБДД для перевозки детей, если это будет специальный автобус. Для нас нужна дата планируемого дня рождения. Программу можем сделать практически любую. Все зависит от Ваших пожеланий и возможностей (финансовых). Аренда помещения 1000 руб. /час.-1500руб/час. Есть аниматоры, различные костюмы, дискотека, спецэффекты. Можем совместить с катание на аттракционах со значительной скидкой. Подробности можете обсудить по телефону (указан номер)»*.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 87,6% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы.

Здание учреждения расположено в радиусе 500 метров от остановки общественного транспорта. Здание оборудовано парковкой для посетителей.

Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.

Санитарное состояние помещений и территории парка удовлетворительное: в помещениях и на территории чисто, ухоженно, в зданиях комфортная температура, достаточно освещения и вентиляции.



Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.

В помещении «Центра досуга» на территории парка предусмотрен небольшой гардероб-

«уголок».

Учреждение чаще всего обеспечивает возможность записи на получение услуги через отправку запроса на электронную почту.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 91,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.



Парк обеспечивает специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

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



Вход в здание «Центра досуга», расположенного на территории парка, не оборудован пологими

пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие 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.

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

В учреждении отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность

предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией 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 экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В учреждении отсутствуют сотрудники, которые прошли обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы парков не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 82,4% 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) – 98,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100% опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 100% опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 100% 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 – 96,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – в 96,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»



Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

1. Формализованное интервью.

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

3. Экспертная оценка

Методика предполагает фиксирование 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.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (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.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

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 и на территории 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 культуры, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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 и на территории 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:

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



В МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адрес электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На информационном стенде отсутствует следующая информация:

- сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова» располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- 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.

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;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- режим, график 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.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- структура организации культуры;
- адрес электронной почты;
- 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;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что из существующих дистанционных способов взаимодействия с посетителями (телефон, электронная почта, форма обратной связи, социальные сети) в основном

активно используются лишь один – взаимодействие осуществляется посредством телефонной связи.

«Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 12.27. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник подняла трубку и произнесла название парка, без приветствия. В ответ на приветствие «тайного покупателя» сухо ответила: *«Здравствуйте»*.

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие программы и экскурсии предлагаются в парке для взрослых и детей?»*.

Сотрудник предоставил неполную и ограниченную информацию. На указанный вопрос проверяющего был дан следующий ответ: *«Как какие экскурсии? Покупаете билеты и гуляете»*. На просьбу поподробнее рассказать про экскурсии сотрудник ответил: *«Вся техника под открытым небом, вы приходите, билет покупаете и гуляете, смотрите технику»* (комментарий «тайного покупателя»: *«консультация была скупая, однотипная»*).

В конце разговора «тайный покупатель» поблагодарила, в ответ прозвучало «Пожалуйста». Сотрудник не попрощался (комментарий проверяющего: *«Консультацией осталась недовольна. Причем сообщила оператору, что мы из другого города планируем приехать»*).

«Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.26. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, есть ли в комплексе сурдопереводчик или аудиогид? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)?»*.

Ответ на запрос получен не был.

«Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка не производилась, встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия 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 – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- на официальном сайте организации культуры – 92,1% 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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки 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, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы. Территория комплекса характеризуется низкой транспортной доступностью.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри комплекса, оборудована парковка.

Санитарное состояние территории и помещений организации удовлетворительное: в помещениях и на территории чисто, в зданиях комфортная температура, освещения и вентиляции достаточно.





ани
тар



но-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги по телефону.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- 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.

Вход в парк оборудован пологим пандусом с поручнями. На момент проведения оценки отсутствовала парковка с выделенной зоной для инвалидов, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Адаптированные лифты не требуются. Дверные проемы расширены.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

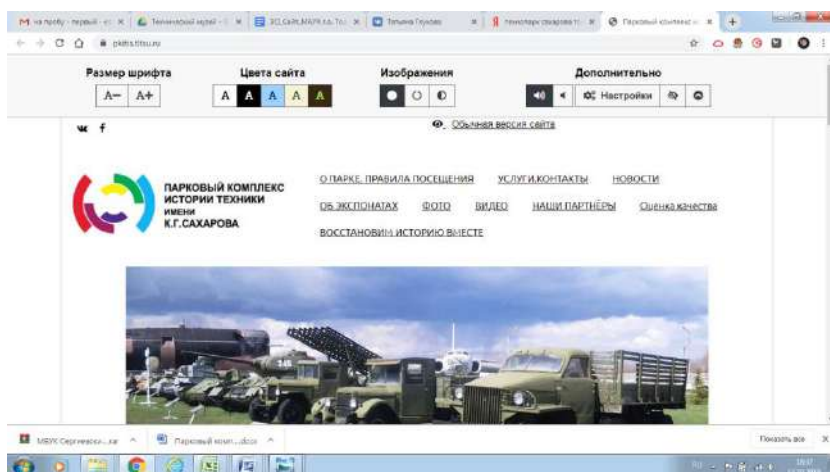
Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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.

Согласно данным экспертной оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (везде, где есть доступ посетителям). В комплексе отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В учреждении зафиксированы элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению зрительной и звуковой информации.

Официальный сайт организации обладает альтернативной версией 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 экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Ряд сотрудников учреждения прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы парковых комплексов не применим.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 88,5% 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 % опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 85,6% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 96,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;
- по электронной почте – 75% 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 – 96,8 % 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.

Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Самарской области можно выделить «проблемные зоны», возникающие в деятельности большинства учреждений культуры региона.

Во-первых, несмотря на существующие нормативно-правовые акты, регламентирующие принципы обеспечения открытости и доступности информации об организации, подавляющее большинство учреждений недостаточно внимательно относятся к их реализации. В результате информационное наполнение стендов и официальных сайтов организации не соответствуют предъявляемым требованиям. Это снижает как рейтинг отдельного учреждения, так и рейтинг уровня информационной открытости и доступности информации об учреждениях культуры Самарской области на фоне других регионов.

Во-вторых, не все учреждения (особенно это касается учреждений муниципального уровня) имеют официальный сайт. В ряде случаев используются бесплатные интернет-площадки, не обладающие техническими возможностями выложить все требуемые документы наряду с информацией о планируемых и проведенных мероприятиях. В результате на сайте многих учреждений культуры приоритет отдается информации о реализации уставной деятельности.

В-третьих, недостаточное внимание уделяется принципам дистанционного взаимодействия с посетителями. Это касается коммуникации по телефону, электронной почте и встроенным интернет-сервисам. Коммуникация по телефону должна строиться по определенным принципам с тем, чтобы итогом общения стала удовлетворенность заявителя (и потенциальная готовность посещения учреждения). Однако не все учреждения обеспечивают такой результат общения с заявителем. Как показывают результаты НОК в 2019 году, наиболее успешно у учреждений культуры Самарской области проходит дистанционная коммуникация с заявителями посредством электронной почты и телефона. Одним из «проблемных» является работа встроенного интернет-сервиса. У многих учреждений такой сервис отсутствует. Однако даже при наличии встроенного интернет-сервиса таковой работает недостаточно эффективно.

У большинства учреждений отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». В ряде организаций используются альтернативные инструменты: «Гостевая», «Общественная приемная» и т.п.

Распространенной практикой является игнорирование размещения анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Вместо этого практикуется размещение гиперссылки на результаты НОК, которая отсылает интересанта на сайт <https://bus.gov.ru>. Обычному получателю услуг, не специализирующемуся на оценке учреждений социальной сферы, получить информацию о конкретном учреждении с указанного интернет-ресурса весьма затруднительно.

В-четвертых, при обеспечении комфортности условий предоставления услуг многие учреждения сталкиваются с необходимостью взаимодействия с органами местного самоуправления. Можно говорить о наличии положительных результатов в диалоге учреждений культуры с органами власти: выделяются средства на улучшение условий оказания услуг. В то же время многие проблемы не решены. Например, вопрос о выделении территории под парковку для посетителей (в том числе для маломобильных граждан) остается открытым, несмотря на попытки многих руководителей учреждений решить эту проблему.

В-пятых, вопросы обеспечения доступной среды для маломобильных граждан, а также обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, остаются в большинстве учреждений открытыми. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Самарской области в 2019 году учитывалось, что внесение конструктивных изменений в здания организаций культуры в ряде случаев невозможно объективно. Данные показатели для отдельных учреждений были исключены из расчета рейтинга (согласно Методике). Следующие показатели доступности объективно можно обеспечить, чтобы повысить уровень доступности получения услуг в сфере культуры: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, дублирование для инвалидов по слуху и по зрению зрительной и звуковой 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, компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (для музеев).

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Самарской области были сформулированы рекомендации по улучшению качества услуг отдельными учреждениями.

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 организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- 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. Встроенный сервис «Форма обратной связи» и «Задать вопрос» во вкладке «Общественная приемная» не дают возможность получения информации в случае отправления запроса.

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски отсутствуют.

В учреждении отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon.ru, TripAdvisor.Ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников. Одним из проблемных моментов является приобретение билетов онлайн. Согласно комментариям посетителей, билет *«можно забронировать и позже приехать выкупить... Но нельзя распечатать и приехать с этим билетом. Все равно нужно в кассе подтвердить факт оплаты и получить»*. Этот момент доставляет дискомфорт для тех, кто приезжает прямо ко времени спектакля. Анализ пожеланий

посетителей театра подтверждает, что процесс подтверждения электронных билетов нужно оптимизировать («не обменивать электронные билеты в кассе») либо сделать кассу ближе к входу в учреждение.

По итогам опроса посетителей театра можно говорить о сформированном желании увидеть организованную парковку на достаточное количество автомест.

ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»

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:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- 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.

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.

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 обеспечено далеко не всеми элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах в кассовый зал (из тамбура к кассам также ведут лестничный пролет из 3-х ступеней), частично присутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В учреждении нет сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски.

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников. Одним из проблемных моментов является приобретение электронных билетов. Согласно комментариям посетителей, *«из минусов: невозможность попасть в театр по электронным билетам, не понятно, зачем они тогда вообще нужны?»*. Другим аспектом, вызывающим у некоторых посетителей театра тревогу и дискомфорт, является состояние помещений учреждения: *«Игра актеров и декорации вне всяческих похвал. Но помещения театра требуют ремонта или, как минимум, тщательной уборки, всюду толстый слой пыли»*.

По итогам опроса посетителей театра не было выявлено негативных аспектов работы театра.

ГБУК "Самарский театр кукол"

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 организации культуры, ее учредитель, учредители,
- информация о структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- сведения о видах предоставляемых услуг;

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- структура организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы театра:

- неудобства, связанные со строительством нового здания театра: разное местонахождение кассы и помещения, где проходят спектакли («билеты должны продаваться в кассе, где проходит спектакль. Очень неудобно с малышом сначала в кассу ехать, а потом в театр»);

- необходимость парковки, в т.ч. для людей с ограниченными возможностями здоровья;

- отсутствие адаптированной санитарно-гигиенической зоны для детей;

- необходимость оборудования зала для детей (специальные кресла), отсутствие нумерация рядов и мест;

- неудобства при приобретении билетов на сайте учреждения;

- необходимость обеспечения в зоне гардеробной большего количества мест для переодевания детей;

- отсутствие буфета.

Среди средств «продвижения» услуг театра некоторые участники опроса порекомендовали выпуск подарочных сувениров (магниты, календари и т.п.).

ГБУК Самарской области "Самарский театр юного зрителя "СамАрт"

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 организации культуры;
- 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:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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, 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 функционирует не совсем четко. 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).

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей театра на сайтах-«отзовиках» не найдено.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В учреждении нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, отсутствуют сменные кресла-коляски.

По итогам опроса посетителей театра не было выявлено негативных аспектов работы театра.

ГБУК "Самарская государственная филармония"

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 организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не оборудовано адаптированными лифтами, сменные кресла-коляски отсутствуют, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В то же время данные услуги не являются востребованными.

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители неоднозначно оценивают как само помещение филармонии, так и организацию предоставления услуг.

По итогам опроса посетителей театра не выявлены негативные аспекты работы учреждения.

МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»

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:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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:

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- структура организации культуры, режим;
- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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 информация о планируемых мероприятиях;
- перечень оказываемых платных услуг;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- 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.

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: отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В то же время острой необходимости в подобных услугах нет.

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников. Одним из проблемных моментов является отсутствие парковки. Согласно комментарию представителя театра, запросы для решения этой проблемы направлялись в администрацию г.о. Самара неоднократно.

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- недостаточное количество столов в буфете;
- трудности с парковкой автомобиля;
- отсутствие дополнительного входа для опаздывающих;
- неудовлетворительная работа вентиляции в основном зале;
- необходимость приобретения нового подъемника для посетителей с нарушениями опорно-двигательной системы.

МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»

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:

- режим, график работы;
- сведения об учредителе/ учредителях;

- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (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. 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.

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).

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru, а также гостевой книги театра позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников. Одним из проблемных моментов является вопрос вентиляции. Согласно комментариям посетителей, *«В этом помещении отсутствует и легкий намек на вентиляцию!!! И вот после 30 минут спектакля, сидя впритык друг к другу на обычных офисных стульях, ты уже не следишь за действием на сцене, потому что начинается легкое головокружение»*. Другими аспектами, вызывающим у некоторых посетителей театра дискомфорт, является небольшое помещение гардероба, а также некомфортная температура.

Учреждение не обеспечивает посетителей парковкой.

Театр не полностью обеспечен элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют элементы дублирования для инвалидов по зрению зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, отсутствуют сменные кресла-коляски.

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- трудности с парковкой автомобиля;
- некомфортные кресла в зале;
- необходимость установки пандуса для маломобильных граждан;
- некомфортная, низкая температура в зале в осенне-зимний период.

МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно разместить информационный стенд в соответствии требованиями законодательства РФ.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- режим, график 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении 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 отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой.

Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует пандус на входных маршах и внутри помещения, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения. В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты и пандусы для перехода на другой уровень, поручни, сменные кресла-коляски.

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

В учреждении нет сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- необходимость предоставления услуг буфета;
- организация работы гардероба в холодное время года;
- необходимость установки пандуса для посетителей с нарушениями опорно-двигательной системы;
- необходимость повышения комфортности санитарно-гигиенических помещений (в том числе необходимыми туалетными принадлежностями).

МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо»

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 организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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).

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.

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 здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, санитарно-гигиеническая зона, сменные кресла-коляски.

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

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников. Ряд комментариев относятся к репертуару театра, однако это не является предметом независимой оценки.

По итогам опроса посетителей театра был выявлен лишь один негативный аспект работы учреждения – необходимость вентиляции основного зала во время спектакля.

МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»

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;
- 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).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудники должны приветствовать звонившего, назвать полное название учреждения, предоставить информацию, уточнить, нужна ли консультация по другому вопросу, попрощаться. Встроенный сервис отсутствует.

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).

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

В учреждении отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, а также возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, специально оборудованное санитарно-гигиеническое для инвалидов помещение, сменные кресла-коляски.

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, togliatti.zoon.ru, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников.

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- необходимость обеспечения туалетными принадлежностями санитарно-гигиенических помещений;
- отсутствие возможности приобретения билетов он-лайн.

МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»

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:

- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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 отсутствует 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. Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По итогам опроса посетителей театра не было выявлено негативных аспектов работы учреждения.

МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»

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:

- сведения об учредителе/учредителях;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, сменные кресла-коляски, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (хотя спрос на данную услугу отсутствует).

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, togliatti.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников: *«Большой репертуар спектаклей, помимо классических известных постановок здесь можно посмотреть и современные спектакли. Доступные цены на билеты».*

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- трудности с поиском места для парковки автомобиля;
- некомфортная, низкая температура в зале в осенне-зимний период;
- низкий уровень комфорта в малом зале театра.

МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»

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:

- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Ответ на запрос, отправленный по электронной почте, получен не был. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

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

Анализ отзывов посетителей театра на samara.zoon, TripAdvisor.ru, samaraotzyv.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников. Одним из проблемных моментов является небольшая площадь театра: *«Отличный театр, профессиональная труппа (не смотря на возраст многих актёров), вот только здание маловато для столь титулованного коллектива».*

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- необходимость расширения площади театра или его переноса в новое здание из-за большого спроса на его услуги;
- отсутствие собственной организованной парковки для посетителей (в том числе для маломобильных граждан).

МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»

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 устава организации культуры, сведения об учредителе/учредителях;
- информация о структуре и органах управления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация о проведении независимой оценки качества 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 отчет о выполнении муниципального задания/ отчета 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.

Учреждение обеспечивает возможность дистанционного взаимодействия через электронную почту. Однако данный способ коммуникации функционирует не всегда четко.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Однако данная услуга не является востребованной.

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, quicktickets.ru, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников.

По итогам опроса посетителей театра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- необходимость организации услуг буфета;
- отсутствие возможности выхода на сцену посетителей с ограничениями передвижения;
- некомфортная, низкая температура в зале в осенне-зимний период;
- отсутствие адаптированного лифта для маломобильных посетителей на 2-й этаж;
- необходимость разделения зоны для детей и взрослых при проведении праздников.

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 об учредителе/учредителях;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.

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.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Анализ отзывов посетителей театра на otzovik.com, togliatti.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы театра и его сотрудников.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют адаптированная санитарно-гигиеническая зона и услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По итогам опроса посетителей учреждения были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- отсутствие достаточной вентиляции помещения основного зала;
- отсутствие доступной среды для маломобильных граждан (санитарно-гигиенической зоны, удаленность парковки, отсутствие поручней на входных маршах (в зимний период затруднительно подниматься для всех категорий из-за наледи);
- необходимость туалетных принадлежностей в санитарно-гигиенической зоне.

МБУК г.о. Самара «театр «Лукоморье»

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 организации культуры, ее учредитель/учредители,
- адрес электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении 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 электронную почту затруднен, встроенный интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски. В учреждении нет сотрудников, прошедших необходимое обучение

(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

По итогам опроса посетителей театра не было выявлено негативных аспектов работы учреждения.

МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»

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 устава организации культуры, сведения об учредителе/учредителях;
- дата создания организации культуры;
- информация о структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация о проведении независимой оценки качества услуг.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис отсутствует, на запрос по электронной почте ответ не был получен. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика). Данная услуга не является востребованной.

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей театра на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетителей центра были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения:

- отсутствие парковки для посетителей без ограничения возможностей здоровья;
- плохая видимость выступающих – неудобный концертный зал, неудобные кресла в зале (в том числе маленькое расстояние между рядами);
- отсутствии кулера с водой.

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 организации культуры, ее учредитель, учредители;
- копия устава организации культуры;
- информация о структуре и органах управления;
- 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).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Возможность подачи запроса через электронную почту есть, однако функционирует не всегда четко. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы музея и его сотрудников. Одним из проблемных моментов – высказано единично - является предложение оплаты за услуги музея 12 июня (*«Стыдно должно быть, все музеи бесплатно 12 июня, а заходишь - все платно, только один зал бесплатный, в остальные вход платный»*). Другим аспектом, вызывающим у некоторых посетителей музея тревогу, является состояние помещений учреждения: *«Здание огромное, величественное, но уже старое и требует ремонта»*.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- «увеличить время работы музея на 1 час»;
- «для стендов, на которых представлены архивные документы, неплохо было бы приводить "перевод" этих документов»;
- введение единого билета (для всех выставок);
- сделать поручни на центральной лестнице при входе на основную экспозицию;
- организовать смс-рассылку.

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 организации культуры, ее учредитель/учредители
- структура и органы управления организации культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- 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:

- 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. 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 отсутствует.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют адаптированные лифты, услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (хотя спрос на данные услуги отсутствует).

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon.ru, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы музея. Одним из проблемных моментов является отношение сотрудников к посетителям. Согласно комментариям, *«Театр, как говорят, начинается с вешалки. Наверное, к музею это тоже относится. Неприятливые лица охранника и кассира не навяли праздничного настроения... Очень навязчиво ходят по пятам, как за маленькими детьми, хотя в зале x кроме нас не было посетителей. Следят за каждым движением. Это очень не приятно!!!! Многим людям, судя по отзывам это не нравится. Можно просто делать на входе инструктаж для посетителей»*.

По итогам опроса посетители высказали тезис о необходимости ремонта санитарно-гигиенических помещений.

МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»

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 структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- информация о планируемых мероприятиях
- отчет о выполнении муниципального задания.

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.

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 обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: пандусом на входных маршах, специально оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями, сменными креслами-колясками. Музей не предоставляет услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетители высказали свои предложения по улучшению работы учреждения:

- необходимость благоустройства территории музея;

- необходимость оборудования стационарной санитарно-гигиенической зоны с водоотведением;
- отсутствие пандуса для маломобильных посетителей.

МБУК м.р. Борский Самарской области "Борский краеведческий музей"

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:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры, сведения об учредителе/учредителях;
- 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:

- полное и сокращенное наименование;
- 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;
- 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;
- 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. Работа с материалами сайта затруднена: открытие любой страницы сопровождается показом рекламы (длится несколько секунд), которую нельзя выключить.

Электронная почта и встроенный интернет-сервис работают не совсем четко. 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 и в переходе на летнюю площадку музея, частично присутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В здании музея нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических зон для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- отсутствие парковки для посетителей (в том числе для маломобильных посетителей);
- необходимость аудиогидов;
- необходимость оборудования стационарной санитарно-гигиенической зоны с водоотведением (в том числе для маломобильных посетителей);
- реконструировать пандус;
- совершенствовать работу официального сайта музея.

МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»

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:

- полное название организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Сотрудники должны приветствовать звонившего, назвать полное название учреждения, предоставить информацию, уточнить, нужна ли консультация по другому вопросу, попрощаться. Возможность подачи запроса через встроенный

интернет-сервис отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», 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).

Здание не оборудовано парковкой для посетителей. Отсутствуют комфортные зоны отдыха, нет понятной навигации.

Учреждение не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: парковкой с выделенной зоной для инвалидов, специально оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями, сменными креслами-колясками.

Музей не предоставляет услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика).

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость благоустройства территории музея (чаще всего упоминается фонтан), организация мест для фото- и видеосъемки;
- содержать в чистоте оборудование для развлечений (мыть батуты);
- организовать детское кафе;
- пересмотреть график работы в летне-осенний период (увеличение работы в благоприятный температурный период).

МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области "Историко-краеведческий музей"

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;
- структура и органы управления организации культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- 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:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- 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.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. 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: отсутствуют выделенная зона парковки (организованная парковка отсутствует в принципе) и сменные кресло-коляски.

Учреждение не обеспечивает услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- отсутствие парковки для посетителей;
- необходимость проведение ремонта в «старом» здании музея.

МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)"

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 об учредителе/учредителях;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- 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:

- сведения о назначении руководителя организации культуры;
- 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.

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: отсутствуют услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (хотя спрос на данные услуги отсутствует). В здании учреждения отсутствуют адаптированные лифты, дверные проемы аутентичны эпохе, когда было построено здание, сменные кресла-коляски отсутствуют.

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы музея и его сотрудников.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- отсутствие парковки для посетителей;
- необходимость оборудования санитарно-гигиенической зоны во втором здании музея;
- организация остановки общественного транспорта на ул.Советской г.о.Тольятти;
- отсутствие пешеходного перехода к зданию музея;
- необходимость повышения доступности посещения музея для маломобильных граждан.

МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»

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 устава организации культуры;
- дата создания организации культуры, ее учредитель/учредители, место нахождения организации культуры
- структура и органы управления организации культуры;
- 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:

- учредительные документы (некоторые документы устаревшие, отсутствует свидетельство о государственной регистрации);
- структура организации культуры;
- 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. 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).

Здание не оборудовано парковкой для посетителей, в том числе отсутствует выделенная зона для парковки посетителей с инвалидностью.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют сменные кресла-коляски. Внутри здания переход на 2-ой этаж с помощью специального оборудования или адаптированных лифтов не обеспечивается.

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

Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость аудиогuida;
- отсутствие сувенирной продукции;
- отсутствие буфета, кофемата;
- отсутствие льгот для пенсионеров;
- отсутствие возможности приобретения билетов он-лайн.

МБУ "Городской краеведческий музей" г.о. Октябрьск Самарской области

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 структуре и органах управления;
- адрес 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:

- структура организации культуры;
- 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;
- информация о выполнении 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.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис функционирует не совсем четко. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, нет аудио-сопровождения.

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы музея и его сотрудников.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость расширения площади музея (или оборудование нового здания);
- отсутствие мультимедийного оборудования, которое можно использовать при проведении мероприятий;
- необходимость повышения комфортности санитарно-гигиенической зоны;
- необходимость организации услуг буфета/кафе.

МБУК г.о. Самара "Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького"

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 организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- 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:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- 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. Возможность подачи запроса через электронную почту и через встроенный интернет-сервис работает не совсем четко. 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 обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан в связи с тем, что является объектом культурного наследия. Очевидно, необходим поиск альтернативных вариантов решения вопроса обеспечения доступности услуг музея. В этом плане положительным можно считать тот факт, что учреждение обеспечивает предоставление услуг в дистанционном режиме.

Музей не обеспечен сменными креслами-колясками, 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).

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, [samara.zoon](http://samara.zoon.ru), TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы учреждения и его сотрудников. Одним из проблемных моментов является отсутствие парковки.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость аудиогuida по музею;
- необходимость адаптации музея для маломобильных посетителей.

МБУК городского округа Самара "Музей "Детская картинная галерея»

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:

- место нахождения организации;
- контактные телефоны и адрес электронной почты;
- информация о структуре и органах управления;
- материально-техническое обеспечение предоставления 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 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 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).

Галерея не имеет своей оборудованной парковки для посетителей.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), нет сменных кресел-колясок (хотя данные услуги не востребованы).

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы музея и его сотрудников (Комментарий посетителя: *«сказочный теремок наполнен доброй и волшебной энергетикой детских работ»*).

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- возможность выхода на открытую площадку галереи (парк-сад);
- отсутствие возможности приобретения билета он-лайн;
- востребованность подарочных сертификатов на посещение.

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:

- место нахождения организации культуры;
- дата создания организации культуры,
- копия устава организации культуры;
- сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления организации культуры;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации (в т.ч. о планируемых мероприятиях).

На официальном сайте учреждения необходимо разместить копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Ответ на запрос, отправленный через встроенный интернет-сервис, не был получен.

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, сменные кресла-коляски.

Учреждение не обеспечивает возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Анализ отзывов посетителей музея, актуальных по итогам 2019 года, на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители неоднозначно оценивают качество работы музея и его сотрудников.

По мнению части посетителей, музей наполнен интересными экспонатами, есть возможность узнать новые увлекательные факты о развитии

космонавтики, проводятся познавательные экскурсии (есть возможность проведения аудиоэкскурсий на нескольких языках), использование различных форматов, в т.ч. интерактивного, удобное расположение в центре города.

Положительные отзывы:

- *«Музей рассказывает о победах страны в космосе, о промышленном потенциале города; нескучно, познавательно, наглядно повышает гражданскую гордость».*

- *«Понравилось: работа лектора, контакт с аудиторией, экспонаты. Пусть и небольшой зал, но все размещено очень удобно. Дополнительные мониторы с мультяшными рисунками. Сопровождение информационными текстами на русском и английском. Выбор: самостоятельный осмотр, лекция, аудиолекция».*

- *«Около каждого стенда имеется информация об экспонате, причем на русском и английском, что значительно облегчает осмотр музея. Персонал подходит и подсказывает в случае чего».*

- *«Экскурсия с экскурсоводом длится около получаса, присоединится можно в любой момент и любое количество раз, чтобы дослушать, если опоздали к началу».*

- *«Помимо экспозиции интересны и проводимые в музее мероприятия, есть отдельные странички в сетях».*

Наполнение экспозиции вызывает неоднозначные оценки у посетителей. По мнению одних, музей отличает наличие необычных экспонатов и высокая информативность экспозиции, другие посетители высказывают противоположное мнение относительно экспозиции музейно-выставочного центра (*«Хотелось бы еще больше экспонатов», «Зал очень маленький, количество экспонатов можно по пальцам пересчитать, а историческая и культурная ценность многих мелких экспонатов, которые были под стеклом, у меня вызвала большие сомнения»*).

Противоположные мнения вызывает стоимость посещения музея, в том числе оплата за посещение отдельных экспозиций (*«В музее есть несколько экспозиций и на каждую экспозицию надо покупать отдельный билет, для граждан РФ без льгот он стоит 250 руб.»*).

Посетители музея дают противоположные оценки относительно сотрудников музея. По мнению одних, их отличает профессионализм, положительные личные качества, позитивное отношение к посетителям, другие посетители отрицательно оценивают работу сотрудников (*«Была удивлена грубостью и непониманием персонала музея космонавтики в г. Самара..... Она /сотрудник/ кричала на туристов из Германии (пожилых людей), которые вежливо попросились в туалет в здание музея... Да и записаться в этот музей*

на экскурсию проблематично (персонал диктует свои правила и не идет на компромиссные решения о количестве человек в группе или времени посещения музея)».

Другими проблемными моментами работы музея, по мнению некоторых посетителей, являются:

1. Навязывание услуг, приложений и пр. вместо проведения полноценной экскурсии: *«После покупки билета, кассир начинает очень активно рекламировать какое-то приложение для туристов, я не был заинтересован в его установке».*

2. Не всегда некомфортные условия предоставления услуг: периодическое проведение ремонта, других работ, зачастую работа только одного зала. Зимой не всегда вовремя расчищены дорожки к музею (*«пришлось ползти вверх по протоптанным сугробам»*).

По итогам опроса посетителей не было выявлено негативных аспектов в работе учреждения.

МБУК «Музей истории города Самара им М.Д. Челышова»

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 устава организации культуры,
- об учредителе (учредителях);
- о структуре и органах управления учреждения;
- адрес электронной почты, адрес сайта;
- о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг.

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;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении 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 отсутствует. На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Отсутствует специально оборудованная парковка, как для посетителей, так и для инвалидов.

Учреждение не полностью обеспечено элементами комфортной и безбарьерной среды для маломобильных граждан. Рядом с музеем отсутствует специально оборудованная парковка как для посетителей, так и для инвалидов. Внутри учреждения отсутствует навигация. Помещение туалета требует косметического ремонта.

Сменные кресла-коляски и специальные поручни отсутствуют.

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), элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, [samara.zoon](http://samara.zoon.ru), TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы учреждения и его сотрудников.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- расширение площади музея;
- необходимость ремонта помещений музея;
- обеспечение доступности среды для маломобильных посетителей.

МБУК г.о. Тольятти "Тольяттинский краеведческий музей"

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 организации;
- сведения об учредителе/учредителях;
- структура и органы управления организации культуры;
- 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.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить информацию 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 музея 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: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, сменные кресла-коляски.

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

Организация не обладает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Анализ актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы учреждения и его сотрудников. В ходе анализа указанных источников были зафиксированы следующие положительные отзывы (2019 г.):

- *«Всегда узнаешь что-то новое. В музей можно ходить бесконечно, всегда будет интересно. Проводят много интересных мероприятий для разных возрастов».*

- *«Очень интересные экспозиции разного периода советского времени, интерактивные экраны, видеофильмы, фотолаборатория. Ребенку понравилась больше всего русская изба с печью, как ни странно. Много предметов русского обихода и старых интересных вещиц. Меня порадовали отклики Советского Союза».*

- *«Если вы хотите быстро познакомиться с историей Тольятти - сходите в Тольяттинский краеведческий музей. Экспозиция сделана с любовью и охватывает все периоды истории города и края. Есть неплохие попытки использовать интерактивные методы. Много различных выставок. Узнал кое-что из того, что ранее было мне неизвестно, например, что раньше Тольятти назывался Ставрополем, что город был перенесен из-за создания Куйбышевского моря и др. Советую посетить музей!».*

Негативных отзывов 2019-го года не было зафиксировано. В 2018 году одним из проблемных моментов отмечался *«затхлый, спертый воздух, с огромным удовольствием после посещения вдохнула полной грудью свежий воздух»*.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость расширения площади музея (оптимальный вариант – переезд в новое здание);
- необходимость благоустройства территории около музея, в том числе организация парковки для автомобилей, стоянки для велосипедов;
- оптимизация работы сайта (в том числе с точки зрения информационного контента о мероприятиях);
- обеспечение альтернативной версии сайта для слабовидящих и слабослышащих;
- необходимость улучшения навигации внутри музея;
- повышение комфортности санитарно-гигиенической зоны.

МБУК г.о. Тольятти "Тольяттинский художественный музей"

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 организации культуры;
- сведения об учредителе/учредителях;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, 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 обратить внимание на своевременность и оперативность ответов по телефону, чтобы сократить количество времени на их ожидание («тайному покупателю» удалось дозвониться до сотрудников музея только с третьей попытки, ожидание продлилось более часа).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», а также 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 недостаточно обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют выделенные стоянки автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения и сменные кресла-качалки.

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

В организации культуры отсутствует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

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

Музей не располагает возможностью предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» (otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru) не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость обеспечить комфортную среду для маломобильных посетителей;
- необходимость обеспечить транспортную доступность музея;
- необходимость расширить парковку для посетителей;
- отсутствие санитарно-гигиенической зоны для посетителей (есть возможность посещения служебного помещения);
- необходимость подбора нового помещения для размещения экспонатов.

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;
- сведения об учредителе/учредителях организации культуры;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- 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.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- 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;
- 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 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: отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, поручни.

Учреждение не обеспечивает услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует 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).

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» (otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru) не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- отсутствие санитарно-гигиенической зоны для маломобильных посетителей;
- необходимость расширения площади музея.

МБУ "Краеведческий музей г.о. Сызрань"

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 устава организации культуры, сведения об учредителе, учредителях;
- информация о структуре и органах управления;
- 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 документы о назначении руководителя музея.

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.

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Однако данная услуга не является востребованной.

Анализ отзывов посетителей музея на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы музея и его сотрудников.

По итогам опроса посетителей был выявлен спрос на изменение графика работы музея за счет увеличения работы в пятницу до 19.00 и субботу до 17.00.

.

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.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- структура организации культуры;
- 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;
- 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 поприветствовать вежливо и доброжелательно, представиться и назвать учреждение, употребить в начале и конце беседы фразу или ее аналоги «Чем (еще) могу помочь?», «Чем (еще) могу быть полезен?», в конце разговора уточнить, на все ли вопросы были получены ответы.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан (отсутствуют сменные кресла-коляски).

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

Анализ отзывов посетителей музея на TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы учреждения и его сотрудников, были зафиксированы только положительные отзывы. Согласно комментариям посетителей, в музее «внимательные и вежливые смотрители. Хорошая экспозиция. Островок культуры среди пивграда Отрадного»; «Здесь можно погрузиться в атмосферу военных лет, прочитать письма солдат, увидеть предметы быта того времени. Здесь работают удивительные люди,

которые рады любому посетителю. Кроме того, здесь часто проходят выставки и разноплановые мероприятия. Второй зал музея (на ул. Гайдара) - некий экскурс в историю города. Здесь можно найти подробную информацию о предприятиях и учреждениях города, коллективах».

По итогам опроса посетители предложили расширение площади музея и за этот счет увеличение количества выставок и экспонатов на одной площади (отказ от филиалов).

МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно разместить следующую информацию:

- сведения об учредителе (учредителях);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- структура организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

После проведения ремонта необходимо обеспечить контент информационного стенда в соответствии с нормативно-правовыми актами.

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. Учреждению целесообразно обеспечить регулярную обратную связь с посетителями (пример с контрольной закупкой по телефону, через электронную почту показал отсутствие реакции).

На официальном сайте учреждения отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы». Необходимо обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

На момент проведения независимой оценки учреждение не предоставляло услуги посетителям, поэтому комплексная независимая оценка работы музея не была проведена.

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- повышение уровня доступности среды для маломобильных посетителей;
- отсутствие парковки для посетителей;
- необходимость установки перил на входные марши;
- востребованность услуг музея в выходные дни.

МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»

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 организации культуры;
- адрес электронной почты;
- 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.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- полное и сокращенное наименование учреждения;
- 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, график 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, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении 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, в начале и конце беседы употреблять такие фразы (и их аналоги), как «Чем (еще) могу помочь?», «Чем (еще) могу быть полезен?». В конце телефонного разговора уточнить, на все ли вопросы были получены ответы.

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 парковка для посетителей.

Учреждение практически не обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Отсутствуют: специально выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов, адаптированные лифты, сменные кресла-коляски, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения, не расширены дверные проемы.

Учреждение не обеспечивает услуги дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению, не обеспечивается дублирование для инвалидов по зрению и слуху звуковой и зрительной информации.

В учреждении отсутствует возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей музея на сайтах-«отзовиках» (otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru) не найдено.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы музея:

- необходимость перемещения музея в новое здание;
- повышение уровня доступности для маломобильных посетителей;
- совершенствование работы сайта учреждения;

ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)

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, 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.

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не всегда может быть реализована в полной мере. 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).

Анализ актуальных по итогам 2019 года отзывов посетителей кинотеатра на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru позволяет сделать вывод, что неоднозначные оценки у посетителей вызывает стоимость билетов. По мнению одних, *«иногда билеты дороговаты»*, для других – *«в ценовом диапазоне соблюдено условие цена/качество»*.

Учреждение практически полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: отсутствуют лишь специально выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски. В учреждении также не предусмотрена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы кинотеатра:

- отсутствие парковки для посетителей;
- необходимость более удобных кресел в основном зале, в малом зале кресла расположить ярусно;
- обеспечить ремонт в малом и камерном залах;
- обеспечить климат-контроль в зале;
- пожелание – обеспечить смс-оповещение для постоянных посетителей;
- установить вывеску «Кинотеатр...», «так как ЦРК не всем понятно, что это за учреждение - мы долго искали»);
- адаптировать график работы под спрос посетителей («хотелось бы более удобную сетку сеансов - на ранние не попасть из-за работы, после поздних трудно уехать»);
- отсутствие буфета/кафе.

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 организации культуры, ее учредитель (учредители);
- копия устава учреждения;
- 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.

На официальном сайте учреждения отсутствует свидетельство ОГРН, 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 выслушать запрос и содержательно ответить на него. По завершении разговора уточнить, на все ли вопросы были получены ответы.

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). Официальный сайт организации не обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Учреждение не обеспечивает возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению.

Анализ отзывов посетителей зоопарка на otzovik.com, samara.zoo.ru, TripAdvisor.ru демонстрирует противоположные мнения и оценки работы зоопарка. К достоинствам Самарского зоопарка посетители причисляют чистоту территории, комфортные условия пребывания посетителей. Среди позитивных моментов были зафиксированы: стоимость, месторасположение, возможность бесплатного фотографирования.

Неоднозначные отзывы посетителей вызывают условия пребывания животных. Другим аспектом, вызывающим у некоторых посетителей зоопарка негативные оценки, это «*непримечательная вывеска, совдеповская касса*».

Необходимо обратить внимание на исправную работу специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений – в день проведения оценки был закрыт биотуалет для инвалидов.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы зоопарка:

- «сделать карточки с информацией о животных более информативными. Например, о среднем весе, росте и т.д.»;
- «сделать комнату для матери и ребенка, как в торговых центрах»;
- улучшить вентиляцию в помещении для «экзотов».

МБУ "Городской парк культуры и отдыха" (Жигулевск)

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:

- сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- 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);
- 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;
- 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. Как показала независимая оценка качества условий оказания услуг МБУ «Городской парк культуры и отдыха» (Жигулевск), имеет место недостижимость установления контактов с администрацией и сотрудниками учреждения по

телефону, невозможность получения необходимых сведений по данному каналу, что приводит к закрытости и недоступности информации об организации и проводимых мероприятиях.

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: отсутствует пандус на входных маршах зданий на территории парка; отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменных кресел-колясок.

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

В учреждении нет сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Согласно данным экспертной оценки, отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению.

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы парка:

- необходимость материально-технического оснащения («Нет микрофона, проектора, что необходимо для более расширенной публики и демонстрации информации»);
- отсутствие достаточного освещения в закрытых помещениях;
- проблема превышения спроса на санитарно-гигиенические зоны в выходные дни.

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:

- сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- 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.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- структура организации культуры;
- адрес электронной почты;
- 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;
- 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.

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).

Анализ отзывов посетителей комплекса, актуальных по итогам 2019 года, на otzovik.com, samara.zoon, TripAdvisor.ru зафиксировал огромное количество комментариев, оценок и отзывов (к примеру, 268 комментариев и отзывов на TripAdvisor.ru).

Проведенная оценка позволяет сделать вывод, что посетители высоко оценивают качество работы комплекса и его сотрудников. Позитивные отклики касаются в основном персонала, наполнения интересными мероприятиями, приемлемых цен, ухоженной и чистой территории. Вот лишь некоторые отзывы посетителей:

- *«Получили море впечатлений! Интересный и отзывчивый персонал... Приятные люди, интересные развлечения. Цены очень даже приемлемые и на посещения, и на экскурсии».*

- *«Огромная ухоженная территория, много интересных экспонатов, особенно подводная лодка. Можно гулять целый день, проводится много интересных массовых мероприятий».*

Одним из главных проблемных моментов является отсутствие возможности посмотреть на некоторые экспонаты, их недоступность:

- *«Огорчает, что раньше все экспонаты были доступными, все можно было потрогать руками и везде сфотографироваться. Сейчас запрещается забираться на технику, трогать ее руками, хотя в тематический парк приходишь как раз для непосредственного ознакомления с такими объектами».*

Другим аспектом, вызывающим у некоторых посетителей комплекса тревогу и дискомфорт, является состояние некоторых экспонатов, а также проблема вандализма:

- *«Описание большинства экспонатов отсутствует, также они находятся в унылом состоянии».*

- *«К сожалению, большая площадь парка порождает проблему вандализма».*

Посетителей комплекса также не устраивает отсутствие кондиционеров в кафе, а также скудный ассортимент блюд кафе. Согласно комментариям посетителей, *«кафе не порадовало, мы конечно поздно уже пришли (в 15:00), остались только пельмени, которые разогревали в микроволновке! Но больше всего добила духота, кондиционеры не работают».*

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: например, отсутствуют специально выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски.

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

По итогам опроса посетителей были выявлены следующие негативные аспекты работы учреждения, а также предложения посетителей по улучшению работы комплекса:

- изменение графика работы в летний период (в т.ч. изменение графика работы «Подводная лодка»);
- необходимость озеленения территории парка.