



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

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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

Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

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

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

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

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


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


Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

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

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

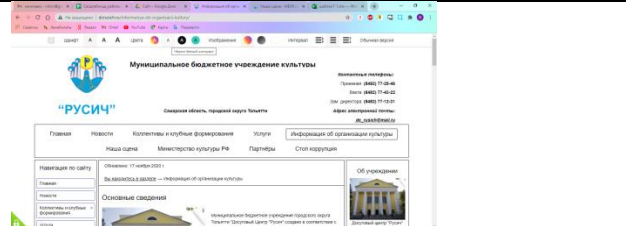
Входные группы	На входе в здание отсутствуют: пандус, специальные ограждения для передвижения колясок и кнопка вызова сотрудника. Входные группы оборудованы перилами. Имеется подъемник для инвалидных колясок.	
Парковка	Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.	

<p>Адаптация внутренних помещений</p>	<p>В учреждении дверные проемы расширены, есть поручни; отсутствуют адаптированные лифты.</p>	
--	---	---

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

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

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

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

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

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

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

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

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

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

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

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

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

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

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

Рекомендации

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

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

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

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

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

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