

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).

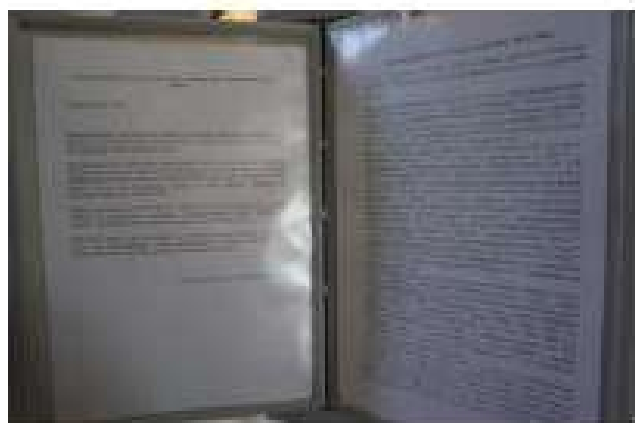
Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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 скольки? 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

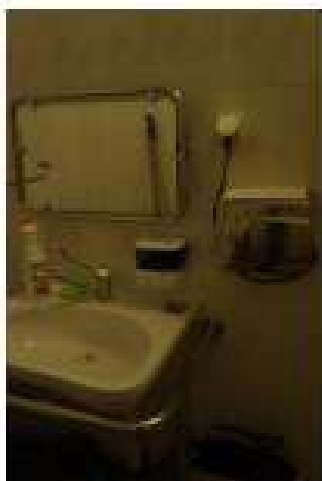
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 94,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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.