

2022

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями
культуры, осуществляющими
деятельность на территории
Самарской области
в 2022 году**



Оглавление

Введение	3
Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц	9
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об учреждении культуры	13
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ..	18
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	22
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации культуры.....	26
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	30
Раздел 2. Анализ результатов независимой оценки 2022 года по организациям культуры и предложения по улучшению качества работы организаций культуры.....	34
Раздел 3. Качественный и количественный сравнительный анализ результатов независимой оценки	250
Приложение	263

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – НОК) – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

Объект исследования – учреждения культуры Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 42 организации культуры, осуществляющей деятельность на территории Самарской области (17 театрально-концертная организация, 21 музей, 1 кинотеатр, 1 зоопарк, 2 парка культуры и отдыха).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организаций культуры, осуществляющих деятельность на территории Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка.

Цель исследования – получить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении 42 организации культуры, осуществляющих деятельность на территории Самарской области (17 театрально-концертных организаций, 21 музеев, 1 кинотеатр, 1 зоопарк, 2 парка культуры и отдыха).

Задачи исследования:

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 учреждениями культуры, осуществляющими деятельность на территории Самарской области, в целях осуществления НОК.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг**:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- 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); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении 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

№п/п	Показатели
3.1.	<p>Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; 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.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>
<p>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации культуры</p>	
4.1.	<p>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)</p>
4.2.	<p>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)</p>
4.3.	<p>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)</p>
<p>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	
5.1.	<p>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)</p>
5.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения) (в % от</p>

№п/п	Показатели
	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 2022 году использовались следующие методы сбора информации:

1. Онлайн анкетирование.

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали получатели услуг учреждений культуры, пользующиеся услугами в течение 2022 года. Расчет выборки и опрос проводился в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Бланк опроса – см. Приложение 1. Объем выборки по каждому учреждению – см. Приложение 2.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис.

В рамках контрольной закупки по телефону производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза). В бланке контрольной закупки фиксировалась дата и время звонка, оценка коммуникации с сотрудником учреждения вносилась. Бланк контрольной закупки по телефону – см. Приложение 3.

В рамках контрольной закупки по электронной почте и через интернет-сервисы сайта учреждений производилась фиксация факта отправки запроса, факта получения уведомления и ответа (скриншот).

Легенды контрольных закупок представлены в Приложение 4¹.

3. Экспертная оценка

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие 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

¹ В случаях, когда ответ на письменный запрос так и не был получен, прикладывались скриншоты переписки представителя организации-оператора с сотрудником учреждения.

инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Фиксация проводилась по бланку оценки – см. Приложение 4.

4. Анализ документов

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «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».

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: 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», ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021). Оценка вносилась бланк оценки соответствия (см. Приложение 6).

- «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)».

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Оценка вносилась бланк оценки – см. Приложение 7.

Расчет 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).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций культуры (Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599). В соответствии с примерами 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, размещенными на официальном сайте Минтруда РФ, «время ожидания предоставления услуги» учреждениями культуры определяется как среднее арифметическое количество баллов по формуле:

$$P_{\text{ожид}}^{\text{к}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{уд}}^{\text{комф}}}{2}$$

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий,

$P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц по критериям, указанным в ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1.

Бланки оценок для удобства работы собраны в файл формата электронной таблицы («Карточка учреждения»), которая содержит результаты оценки информационных стендов, сайта, внешних и внутренних помещений учреждения (см. Рисунок 1).

Рисунок 1.

	А	В	С	Д	Е
13. Театр юного зрителя «Время тайн»					
2 Справочная информация					
3	Организация находится в помещении, которое является объектом культурного наследия	нет		да/нет	
4	Количество мест в парковке	70			
5	транспортная доступность (ближайшая остановка общественного транспорта находится в 15 минут пешеходного хода)	да		да/нет	
6	наличие парковки	да		да/нет	
7	Открытость и доступность информации об организации	информация представлена в полном объеме - 1 балл			
8	объем информации на информ.стендах	информация представлена частично - 0,5 баллов			
9	информация отсутствует - 0 баллов				
10	Дата создания учреждения	1			
11	Сведения об учредителе (учредителях)	1			
12	Место нахождения учреждения (при наличии - физическое)	1			
13	Режим, график работы учреждения	1			
14	Контактные телефоны	1			
15	Адрес электронной почты	1			
16	Структура и органы управления учреждения	0			
17	Сведения о видах предоставляемых услуг	1			
18	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	1			
19	Копия устава учреждения	1			
20	Копия плана физическо-хозяйственной деятельности организации культуры	1			
21	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	1			
22	Информация о планируемых мероприятиях	1			
объем информации, размещенной в сети «Интернет»					

Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений культуры по итогам независимой оценки качества в 2022 году²

№	Название учреждения	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: удовлетворенность условиями оказания услуг
1	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	97	96	98	97	99	97
2	МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	95	98	98	83	97	98
3	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	94	98	98	82	94	96
4	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	94	92	96	90	95	94
5	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	93	95	98	79	97	97
6	ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	93	94	97	87	93	95
7	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский	93	93	97	81	99	97
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	93	93	98	82	95	96
9	МБУ «Краеведческий музей»	92	96	99	74	96	97

² При расчете итогового и промежуточных рейтингов было исключено МБУ «Благоустройство», т.к. не является учреждением культуры (причина – смена учредителя). В то же время все мероприятия, запланированные в рамках программы проведения НОК, в отношении МБУ «Благоустройство» были проведены, анализ показателей данного юридического лица представлен в разделе 2.

№	Название учреждения	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: удовлетворенность условиями оказания услуг
	г.о. Сызрань»						
10	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	92	97	96	74	98	97
11	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»	92	91	95	89	92	95
12	ГБУК «Самарский театр кукол»	92	93	98	79	95	97
13	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры».	92	97	96	79	94	95
14	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	92	98	97	74	94	96
15	МБУК «Музей истории города Отрадного»	92	95	97	75	97	95
16	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	91	96	96	75	93	96
17	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	91	91	99	73	97	98
18	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	91	94	98	70	96	96
19	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	91	96	95	71	95	96
20	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	91	94	99	63	98	99
21	ГБУК «Самарская государственная филармония»	90	98	97	70	93	95
22	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара	90	89	95	77	95	94

№	Название учреждения	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: удовлетворенность условиями оказания услуг
	Космическая»						
23	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	89	85	96	78	94	95
24	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	89	91	95	70	96	94
25	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	89	93	97	65	94	96
26	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	88	94	96	60	95	96
27	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	88	81	95	76	95	96
28	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	88	82	97	73	95	94
29	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	88	92	96	60	95	95
30	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	87	90	96	61	94	95
31	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	87	96	95	57	92	92
32	ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	87	91	92	64	93	93
33	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	86	83	98	53	96	96

№	Название учреждения	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: удовлетворенность условиями оказания услуг
34	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	85	92	96	44	97	98
35	ГБУ «Самарский зоологический парк»	85	88	88	69	91	89
36	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»	83	74	97	55	93	94
37	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)	81	78	93	48	94	93
38	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области им. А.В. Юшкина»	80	86	91	59	83	81
39	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)» (г.о. Тольятти)	79	66	93	49	95	91
40	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)	77	93	71	48	92	80
41	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	72	89	71	25	98	79
42	<i>МБУ «Благоустройство»</i>	<i>67</i>	<i>46</i>	<i>71</i>	<i>43</i>	<i>87</i>	<i>87</i>
Среднеобластное значение, 2022 г.		88,8	90,9	94,9	69,2	94,7	94,2

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

№	Название учреждения	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
1	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	98	100	100	100	100	95
2	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	98	97	100	95	100	97
3	МБУ театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	98	97	100	95	100	97
4	ГБУК «Самарская государственная филармония»	98	100	100	100	100	95
5	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	97	95	100	89	100	96
6	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры».	97	95	100	89	100	95
7	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	96	95	100	89	100	95
8	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	96	91	92	89	100	97

№	Название учреждения	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
9	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	96	97	100	95	100	92
10	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	96	95	100	89	100	94
11	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	96	92	100	84	100	96
12	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	95	97	100	95	90	96
13	МБУК «Музей истории города Отрадного»	95	88	92	84	100	95
14	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	94	95	100	89	90	98
15	ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	94	89	100	79	100	94
16	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	94	84	100	68	100	97
17	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	94	95	100	89	90	96
18	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	93	84	85	84	100	95
19	ГБУК «Самарский театр кукол»	93	84	100	68	100	94

№	Название учреждения	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
20	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский	93	91	92	89	90	96
21	МБУ «Историко-краеведческий музей им. Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)	93	100	100	100	90	89
22	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	93	84	100	68	100	94
23	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	92	90	85	95	90	96
24	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	92	89	100	79	90	95
25	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	92	92	100	84	90	93
26	ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	91	89	100	79	90	93
27	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	91	92	100	84	90	90
28	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	91	83	92	74	90	97
29	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»	91	91	92	89	90	91

№	Название учреждения	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
30	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	90	86	92	79	90	92
31	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	89	86	77	95	90	91
32	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	89	79	69	89	100	88
33	ГБУ «Самарский зоологический парк»	88	70	92	47	100	92
34	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области им. А.В. Юшкина»	86	84	100	68	90	85
35	ГБУК "Агентство социокультурных технологий" (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	85	68	62	74	90	94
36	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	83	50	69	32	100	96
37	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	82	89	100	79	60	92
38	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	81	87	100	74	60	91

№	Название учреждения	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
39	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)	78	87	85	89	60	85
40	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»	74	64	54	74	60	93
41	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)» (Тольятти)	66	82	85	79	30	81
42	<i>МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»</i>	46	13	0	26	30	81

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

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
1	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	99	99	99	99
2	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	99	99	97	99
3	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	99	99	97	99
4	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	98	98	97	98
5	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	98	98	97	98
6	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	98	98	97	98
7	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	98	98	97	98
8	МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	98	98	97	98
9	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	98	98	97	98
10	ГБУК «Самарский театр кукол»	98	98	96	98
11	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	98	98	96	98

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
12	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»	97	97	94	97
13	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	97	97	94	97
14	ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	97	97	94	97
15	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	97	97	94	97
16	МБУК «Музей истории города Отрадного»	97	97	93	97
17	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	97	97	93	97
18	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский	97	97	93	97
19	ГБУК «Самарская государственная филармония»	97	97	93	97
20	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	96	96	93	96
21	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	96	96	93	96
22	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	96	96	93	96
23	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	96	96	92	96

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
24	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	96	96	92	96
25	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры».	96	96	92	96
26	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	96	96	92	96
27	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	96	96	92	96
28	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	96	96	92	96
29	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	95	95	91	95
30	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	95	95	91	95
31	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»	95	95	90	95
32	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	95	95	90	95
33	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	95	95	90	95
34	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	95	95	90	95
35	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)	93	93	87	93

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
36	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)» (Тольятти)	93	93	85	93
37	ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	92	92	84	92
38	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»	91	91	81	91
39	ГБУ «Самарский зоологический парк»	88	88	76	88
40	МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»	71	71	83	71
41	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	71	71	42	71
42	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)	71	71	82	71

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Общий балл по доступности и для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
1	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	97	100	100	88
2	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	90	80	100	87
3	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»	89	100	100	62
4	ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	87	100	100	56
5	МБУ театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	83	60	100	82
6	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	82	80	100	60
7	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	82	80	100	59
8	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский	81	60	100	77
9	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	79	80	80	78
10	ГБУК «Самарский театр кукол»	79	60	100	69
11	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	79	80	80	75

№	Название учреждения	Общий балл по доступности и для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
12	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	78	60	100	68
13	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	77	60	100	62
14	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	76	80	80	65
15	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	75	60	100	58
16	МБУК «Музей истории города Отрадного»	75	80	60	91
17	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	74	40	100	75
18	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	74	80	80	60
19	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	74	60	80	80
20	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	73	80	80	58
21	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	73	60	100	51
22	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	71	40	100	65
23	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	70	40	80	88

№	Название учреждения	Общий балл по доступности и для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
24	ГБУК «Самарская государственная филармония»	70	80	80	46
25	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	70	60	80	65
26	ГБУ «Самарский зоологический парк»	69	80	60	71
27	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	65	60	60	75
28	ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	64	80	60	52
29	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	63	40	60	88
30	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	61	80	40	69
31	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	60	60	60	61
32	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	60	20	80	72
33	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	59	20	80	70
34	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	57	20	80	64
35	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»	55	0	80	77
36	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	53	40	40	84

№	Название учреждения	Общий балл по доступности и для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
37	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)» (Тольятти)	49	20	60	64
38	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)	48	40	40	66
39	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)	48	0	60	79
40	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	44	20	40	72
41	МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»	43	40	20	78
42	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	25	0	40	30

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

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
1	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	99	98	99	98
2	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский	99	99	99	99
3	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	98	98	99	98
4	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	98	96	99	98
5	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	98	97	98	98
6	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	97	96	98	98
7	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	97	97	97	98
8	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	97	96	98	97
9	МБУ театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	97	96	97	97
10	МБУК «Музей истории города Отрадного»	97	96	97	95
11	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	96	96	97	97

№	Название учреждения	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
12	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	96	97	97	92
13	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	96	95	98	95
14	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	96	94	97	96
15	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	95	94	97	95
16	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	95	95	95	95
17	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	95	94	97	95
18	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	95	94	97	95
19	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)» (Тольятти)	95	97	93	95
20	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	95	94	96	95
21	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	95	93	97	94
22	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	95	91	98	96
23	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	95	93	97	95

№	Название учреждения	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
24	ГБУК «Самарский театр кукол»	95	94	95	94
25	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	94	91	96	96
26	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	94	93	95	95
27	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	94	92	95	95
28	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры».	94	93	95	95
29	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	94	92	95	97
30	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	94	91	96	94
31	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)	94	93	95	94
32	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	93	92	95	93
33	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»	93	90	94	96
34	ГБУК «Самарская государственная филармония»	93	91	94	94

№	Название учреждения	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
35	ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	93	90	96	92
36	ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	93	91	94	92
37	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»	92	92	93	93
38	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	92	92	93	93
39	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)	92	91	95	89
40	ГБУ «Самарский зоологический парк»	91	88	94	91
41	МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»	87	83	86	96
42	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»	83	81	81	91

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- циентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
1	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	99	99	99	99
2	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	98	97	97	98
3	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	98	98	96	98
4	МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	98	98	96	98
5	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	97	98	97	97
6	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	97	98	95	98
7	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	97	97	96	97
8	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	97	98	95	97
9	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей» м.р. Сергиевский	97	98	94	97
10	ГБУК «Самарский театр кукол»	97	98	92	98
11	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	96	97	93	97

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
12	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	96	98	94	96
13	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	96	96	96	97
14	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	96	95	98	97
15	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	96	97	94	97
16	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	96	96	96	97
17	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	96	97	93	97
18	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	96	95	96	96
19	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	96	95	93	97
20	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	96	97	92	96
21	ГБУК «Самарская государственная филармония»	95	96	93	96
22	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры».	95	95	93	96
23	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	95	96	91	96
24	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»	95	94	93	97

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
25	ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	95	96	92	96
26	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	95	93	95	95
27	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	95	95	95	94
28	МБУК «Музей истории города Отрадного»	95	93	96	96
29	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно- мемориальный музей им. М. Горького»	94	95	93	94
30	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	94	96	91	95
31	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	94	94	92	95
32	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Чельшова»	94	93	95	93
33	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	94	93	92	95
34	ГБУК «Самарский академический театр драмы им. М. Горького»	93	93	91	95
35	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)	93	97	84	93
36	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	92	92	89	93

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
37	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)» (Тольятти)	91	87	89	95
38	ГБУ «Самарский зоологический парк»	89	87	93	88
39	МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»	87	83	90	88
40	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»	81	81	94	75
41	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)	80	73	86	82
42	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	79	80	90	73

Раздел 2. Анализ результатов независимой оценки 2022 года по организациям культуры и предложения по улучшению качества работы организаций культуры

ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»

Адрес: Самара, 443010, площадь Куйбышева, 1

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

19 документов

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи.

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **5** условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

60%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

15 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Сведения об учредителе (учредителях)

Сведения о видах предоставляемых услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Предложение: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

84%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
 помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

52%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

94%

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.)

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

95%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

15 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть у организации есть и эффективно и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **5** элементами.

Помещения и близлежащая территория учреждения культуры оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

6

условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

56%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

90%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96%

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.)

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

13 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Сведения об учредителе (учредителях)

Сведения о видах предоставляемых услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **6** условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

69%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

98%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

19 документов

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало

4

дистанционных способа обратной

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы

4

 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

4

 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

46%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

94%

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.)

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

13 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Сведения о видах предоставляемых услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи. Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:
наличие и доступность питьевой воды

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

5

условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

59%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:
наличие и доступность питьевой воды

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы

2

элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

65%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

15 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Режим (время), график (дни) работы

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги
- санитарное состояние помещений

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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

- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **2** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

72%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

98%

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.)

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

98%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

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

Адрес: Тольятти, Ленинградская ул., д.31

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

15 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **2** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

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

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

На момент оценки в организации обеспечено **5** условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

51%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

98%

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.)

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

95%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Адрес: Тольятти, пл. Свободы, д.2

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **3** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
 помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

61%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

14 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **2** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия/неработоспособность интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг с помощью встроенного интернет-сервиса.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения

- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 5 условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия: наличие и доступность питьевой воды

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в

помещении организации

- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **4** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

65%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Структура и органы управления учреждения

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

15 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о планируемых мероприятиях

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:
наличие и доступность питьевой воды

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

2

условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

69%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

95%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

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

Адрес: Новокуйбышевск, ул. Дзержинского, 39

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Структура и органы управления учреждения

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **5** элементами.

Помещения и близлежащая территория учреждения культуры оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

88%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99%

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.)

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

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

Адрес: Сызрань, Советская ул., д.92

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

18 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

82%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

98%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Адрес: Тольятти, ул. Победы, д.42

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

18 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

На момент оценки в организации обеспечено **4** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

60%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96%

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.)

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

99%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **2** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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

- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **3** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

88%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99%

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.)

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

99%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

99%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

99%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения :

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения :

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

75%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:
наличие и доступность питьевой воды

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

На момент оценки в организации обеспечено **5** условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

58%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)

Адрес: Большечерниговский р-н, с. Августовка, ул. Победы, д.43

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 **документов**

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

19 **документов**

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **3** условия.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

наличие и понятность навигации внутри организации
наличие и доступность питьевой воды
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

82%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации не оборудованы элементами доступной среды.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими

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

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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

- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **3** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

79%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

73%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

86%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

82%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина»

Адрес: Самара, Ленинская ул., д.142

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Копия устава учреждения

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Структура организации культуры

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **5** элементами.

Помещения и близлежащая территория учреждения культуры оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

62%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

93%

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.)

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Большечерниговский район, с. Августовка)

Адрес: Большечерниговский р-н, с. Августовка, ул. Победы, д.43

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

19 документов

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

89%

Предложения :

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **3** условия.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

наличие и понятность навигации внутри организации
наличие и доступность питьевой воды
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

82%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации не оборудованы элементами доступной среды.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

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

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 3 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

79%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

73%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

86%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

82%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Адрес: Борский р-н, с. Борское, Ленинградская ул., д.60

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

9 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Структура и органы управления учреждения

Сведения о видах предоставляемых услуг

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

6 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Полное и сокращенное наименование учреждения

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 (время), график (дни) работы

Сведения о видах предоставляемых услуг

Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены, тарифы на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены, тарифы на услуги

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о планируемых мероприятиях

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 2 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

На момент оценки в организации обеспечено 2 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)
возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

84%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

98%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука» (г.о. Жигулевск)

Адрес: Жигулевск, Комсомольская ул., д.28

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

11 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **2** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия/неработоспособность интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг с помощью встроенного интернет-сервиса. Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

85%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

85%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

87%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **2** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 2 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

66%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

84%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

93%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области
«Историко-краеведческий музей»

Адрес: Кинель-Черкасский р-н, с. Кинель-Черкассы, Ленинская ул., д.46

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

11 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Структура и органы управления учреждения
Копия документа о порядке предоставления услуг за плату

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

18 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки было совершено не менее 3 нерезультативных вызова по телефону в рабочие дни недели, в разное время. Рекомендовано: необходимо обеспечить контроль за взаимодействием с получателями услуг посредством телефонной связи.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

87%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

95%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей) (Тольятти)

Адрес: Тольятти, ул. Советская, д. 39

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

11 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Структура и органы управления учреждения
Информация о планируемых мероприятиях

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

15 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировал **1** дистанционный способ обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия/неработоспособность интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг с помощью встроенного интернет-сервиса.

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

80%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

82%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

85%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

На момент оценки в организации обеспечено **3** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

64%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

93%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

87%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

89%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

95%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области
«Музей истории города Новокуйбышевск»

Адрес: Новокуйбышевск, ул. Белинского, д.14

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

13 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Структура организации культуры

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы 2 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **4** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

88%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Адрес: Октябрьск, Вокзальная ул., д.12

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Структура организации культуры

Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

80%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99%

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.)

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

98%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»

Адрес: Самара, ул. Фрунзе, д.155

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

7 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

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

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

14 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **2** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено

6

 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации не оборудованы элементами доступной среды.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

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

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **4** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

77%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

90%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

94%

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.)

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

94%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

14 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связ

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 4 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
 помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

58%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

98%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Адрес: Самара, пр-кт Ленина, д. 21

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

10 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Сведения об учредителе (учредителях)

Структура и органы управления учреждения

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

18 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

91%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:
наличие и доступность питьевой воды

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **5** условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

62%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

95%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

16 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

91%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

65%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

93%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

18 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

90%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

91%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 4 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
 помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

64%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

93%

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.)

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

89%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

93%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

18 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия/неработоспособность интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг с помощью встроенного интернет-сервиса.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контролировать за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

78%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

98%

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.)

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

16 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

4

 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

72%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Место нахождения учреждения и филиалов

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия/неработоспособность интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг с помощью встроенного интернет-сервиса.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **5** условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

77%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

99%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99%

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.)

99%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

16 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены, тарифы на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены, тарифы на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)
- План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи. Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **2** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **5** условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

75%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

97%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

97%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУК «Музей истории города Отрадного»

Адрес: Отрадный, Первомайская ул., д.28

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

16 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы"), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **3** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

91%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

**МБУК «Историко-краеведческий музей»
м.р. Алексеевский Самарской области**

Адрес: Алексеевский р-н, с. Алексеевка, Советская ул., д. 37

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

9 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Дата создания учреждения

Сведения об учредителе (учредителях)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Копия документа о порядке предоставления услуг за плату

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

17 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены, тарифы на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены, тарифы на услуги

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи

Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

86%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **5** условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:
наличие зоны ожидания (отдыха)

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

42%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации не оборудованы элементами доступной среды.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **2** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)
 помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

30%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

97%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

98%

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.)

98%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

80%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

90%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

73%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»

Адрес: Волжский р-н, с. Дубовый Умет, Советская ул., д. 124

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

13 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Структура организации культуры

Адрес электронной почты

Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены, тарифы на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены, тарифы на услуги

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

86%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

85%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

81%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **4** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

70%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

81%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

81%

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.)

91%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

81%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

75%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)

Адрес: Самара, ул. Куйбышева, д. 105

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

8 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Дата создания учреждения

Сведения об учредителе (учредителях)

Структура и органы управления учреждения

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

14 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также

предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

91%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

68%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96%

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.)

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

95%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

94%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

12 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

9 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Полное и сокращенное наименование учреждения

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

Сведения о видах предоставляемых услуг

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи. Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

76%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **4** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

71%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

88%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

94%

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.)

91%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

87%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

88%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»

Адрес: Тольятти, Шоссе Южное, д. 137

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

11 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

16 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **4** дистанционных способа обратной связи. Таким образом, у организации есть и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы **3** элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие сменных кресел-колясок

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)
 помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

75%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

92%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95%

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.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.
 Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

98%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО» (Городской парк)

Адрес: Жигулевск, ул. Ленина, д. 3 ст. 2

Данное юридическое лицо не является организацией культуры, поскольку его учредителем выступает не министерство культуры Самарской области. МБУ «Благоустройство» включено в список организаций культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, утвержденный Общественным советом при министерстве культуры Самарской области. В связи с этим все мероприятия, запланированные в рамках программы проведения НОК в соответствии с техническим заданием, в отношении МБУ «Благоустройство» были проведены.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

0 документов

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

- Дата создания учреждения
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Место нахождения учреждения и филиалов
- Режим, график работы учреждения
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Структура и органы управления учреждения
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копия устава учреждения
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Копия документа о порядке предоставления услуг за плату
- Информация о планируемых мероприятиях

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

5 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Полное и сокращенное наименование учреждения

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

Контактные телефоны

Адрес электронной почты

Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее 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 (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

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировал **1** дистанционный способ обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки было совершено не менее 3 нерезультативных вызова по телефону в рабочие дни недели, в разное время. Необходимо обеспечить контроль за взаимодействием с получателями услуг посредством телефонной связи.

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

74%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

89%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **3** условия.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

наличие и понятность навигации внутри организации
санитарное состояние помещений организаций
возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

83%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

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

На момент оценки помещения организации оборудованы

2

 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

1

 условие доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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
помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

78%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

83%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

86%

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.)

96%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

83%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

90%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

88%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Раздел 3. Качественный и количественный сравнительный анализ результатов независимой оценки

3.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в 2019 и 2022 гг.

Анализ данных, полученных по итогам независимой оценки 2022 года, с аналогичными данными за 2019 год позволяет сделать ряд выводов.

Во-первых, значение итогового среднеобластного показателя увеличилось с 82,5 баллов до 88,8 баллов. Таким образом, зафиксирована положительная динамика качества условий оказания услуг организациями культуры Самарской области.

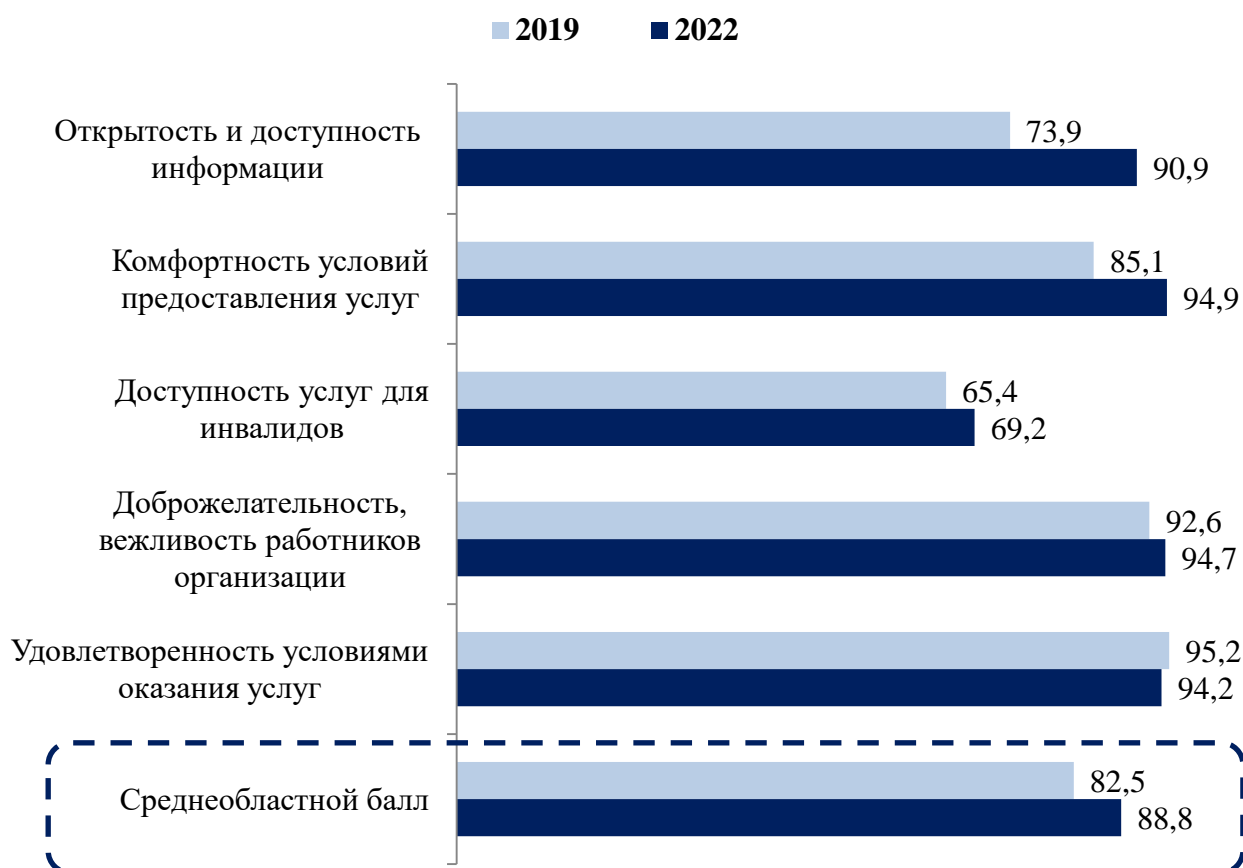
Во-вторых, наблюдается существенный положительный рост следующих показателей:

- открытость и доступность информации об организациях культуры (2019 – 73,9 баллов, 2022 – 90,9 баллов);

- комфортность условий предоставления услуг (2019 – 85,1 баллов, 2022 – 94,9 баллов).

Рост указанных показателей обеспечил повышение значения итогового показателя по Самарской области в целом.

Диаграмма 3.1



В-третьих, сохраняется высокий уровень удовлетворенности получателей услуг такими показателями как «доброжелательность, вежливость работников организации» (2019 – 92,6 баллов, 2022 – 94,7 баллов), «удовлетворенность условиями оказания услуг» (2019 – 95,2 баллов, 2022 – 94,2 баллов).

В-четвертых, сравнительный анализ итогов независимой оценки 2019 и 2022 гг. в разрезе каждой организации сделать вывод, что все организации культуры сохранили высокий уровень обеспечения условий оказания услуг (см. таблицу 3.1). В следующих учреждениях зафиксирован рост значения итогового показателя более, чем 5 баллов:

1. ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»
2. ГБУК «Самарский театр кукол»
3. МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»
4. МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»
5. МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»
6. МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»
7. МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»
8. МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»
9. МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»
10. МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»
11. ГБУК «Самарский областной художественный музей»
12. МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»
13. МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»
14. МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»
15. МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»
16. МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области
17. МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»
18. МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»
19. МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»
20. МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»
21. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»
22. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»
23. МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»
24. МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области
25. МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»
26. МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»

Таблица 3.1

**Динамика показателей по итогам независимых оценок,
проведенных в 2019 и 2022 гг., по каждой организации**

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	92	94	76	98	97	98	88	82	100	94	100	96
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М. Горького»	85	87	75	91	90	92	66	64	96	93	95	93
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	86	93	74	94	90	97	82	87	91	93	92	95
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	81	92	72	93	45	98	96	79	95	95	95	97
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	91	90	86	98	85	97	92	70	93	93	96	95
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	85	93	68	93	90	98	77	82	92	95	96	96
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	84	91	70	96	88	95	69	71	96	95	96	96
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	71	85	62	92	82	96	37	44	86	97	89	98

9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»	83	88	75	82	92	97	56	73	96	95	95	94
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	80	88	78	94	83	96	50	60	91	95	97	96
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	89	88	84	81	93	95	75	76	93	95	97	96
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	88	87	88	90	92	96	67	61	92	94	99	95
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	95	97	88	96	92	98	94	97	99	99	100	97
14.	МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»	87	95	80	98	92	98	75	83	90	97	98	98
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	80	92	75	98	88	97	49	74	92	94	96	96
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	79	91	71	94	93	99	41	63	93	98	98	99
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	90	92	82	97	97	96	87	79	91	94	94	95
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	96	92	86	91	97	95	98	89	100	92	97	95
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	85	91	78	96	85	96	79	75	88	93	93	96
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»	74	77	74	93	84	71	29	48	90	92	94	80

21.	МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	77	86	69	83	85	98	41	53	96	96	94	96
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	74	81	74	78	76	93	40	48	89	94	93	93
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	87	94	72	92	92	96	82	90	90	95	97	94
24.	МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)»	75	79	70	66	92	93	36	49	87	95	93	91
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	85	91	68	94	93	98	72	70	93	96	100	96
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	84	92	76	97	88	96	78	74	86	98	93	97
27.	МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького»	78	83	67	74	96	97	49	55	87	93	92	94
28.	МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	87	91	72	91	92	99	88	73	89	97	94	98
29.	МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	85	90	66	89	85	95	81	77	97	95	97	94
30.	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	77	89	70	91	80	95	51	70	87	96	96	94
31.	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	-	87	-	96	-	95	-	57	-	92	-	92
32.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	85	93	70	95	89	98	69	79	99	97	97	97
33.	МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	72	88	74	92	69	96	33	60	93	95	91	95

34.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	80	93	73	93	100	97	58	81	78	99	92	97
35.	МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	89	92	85	96	92	99	76	74	97	96	97	97
36.	МБУК «Музей истории города Отрадного»	88	92	85	95	94	97	65	75	99	97	97	95
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	66	72	49	89	39	71	63	25	85	98	94	79
38.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В.Юшкина»	64	80	63	86	61	91	26	59	89	83	84	81
39.	ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	88	89	82	85	84	96	82	78	97	94	97	95
40.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	87	85	71	88	86	88	80	69	100	91	98	89
41.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	80	89	68	93	73	97	64	65	97	94	97	96

Все организации культуры учли недостатки в обеспечении **информационной открытости**, выявленные в 2019 году. В 2022 году у 30-ти организаций зафиксировано достижение 90 баллов и выше.

Нельзя не отметить достижения целого ряда организаций культуры по улучшению **комфортности условий предоставления услуг**. Значение данного показателя у большинства учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка, достигает 97-99 баллов. При этом существенный прогресс (рост показателя на 10 баллов и выше) был обеспечен в следующих организациях культуры:

1. ГБУК «Самарский театр кукол»
2. ГБУК «Самарская государственная филармония»
3. МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»
4. МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»
5. ГБУК «Самарский областной художественный музей»
6. МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»
7. МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»
8. МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»
9. МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»
10. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»
11. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»
12. МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области
13. МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»
14. ГБУК «Агентство социокультурных технологий» (Центр Российской кинематографии «Художественный»)
15. МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов, по-прежнему выступают проблемной зоной во многих учреждениях культуры. Однако и здесь нельзя не отметить положительные результаты, связанные с устранением выявленных недостатков. Рост показателя доступности в 5 баллов и более зафиксирован в следующих организациях культуры:

1. ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»
2. МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»
3. МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»
4. МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича Дроздова»

5. МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»
6. МБУ Театрально-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н. Толстого»
7. МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»
8. МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова»
9. МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»
10. МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»
11. МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомузей)»
12. МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей им. М. Горького»
13. МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»
14. МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»
15. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»
16. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»
17. МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»
18. МБУК «Музей истории города Отрадного»

Сохраняется общая тенденции – все организации культуры Самарской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, обеспечивают **доброжелательное, внимательное отношение** к получателям услуг. Итогом грамотной коммуникации выступает высокий уровень общей **удовлетворенности условиями оказания услуг**.

3.2. Систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры Самарской области. Предложения по улучшению качества предоставления услуг.

Предметом независимой оценки выступали условия оказания услуг. В связи с этим систематизация выявленных проблем деятельности организаций культуры Самарской области будет фокусироваться именно на условиях оказания услуг. В рамках независимой оценки был зафиксирован высокий уровень информационной открытости и доступности организаций культуры Самарской области. В целом требование информационной открытости в оформлении стендов обеспечено на 91% (в 25-ти учреждениях на 100%), в наполнении официальных сайтов учреждений – на 81% (лишь 3 учреждения – на 100%).

На 99% учреждения обеспечивают комфортные условия для своих посетителей. Большинство учреждений оборудованы комфортной зоной отдыха (ожидания), обеспечивают понятную навигацию внутри организации, доступную питьевую воду, санитарно-гигиенические помещения (в удовлетворительном состоянии), а также возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Анализ полученных данных позволил сформировать иерархию проблем в обеспечении комфортных условий оказания услуг.

В большинстве учреждений сохраняется актуальность проблема *обеспечения доступности получения услуг для маломобильных граждан*. Данная проблема проявляется как в обеспечении физической доступной среды, так и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Уровень обеспечения инвалидов безбарьерной средой в целом по всем учреждениям составляет 57% (то есть обеспечиваются не все параметры

безбарьерной среды). Лишь 3 организации культуры оборудовали здание и прилегающую территорию всеми требуемыми элементами доступной среды: ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт», МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн», ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей им. П.В. Алабина».

В обеспечении доступной среды для инвалидов есть ряд недостатков, которые выявляются постоянно в учреждениях различной сферы деятельности (в том числе в сфере культуры) и требуют системного подхода для устранения:

- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (в 22 организациях);
- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (в 17-ти организациях);
- отсутствуют сменные кресла-коляски, позволяющие посетителю с ограничениями быстро передвигаться внутри помещений (в 37-ми организациях).

Благоприятным можно считать тот факт, что 33 из 42-х учреждений оборудованы пандусами либо входная группа сделана таким образом, что пандус не требуется. В ряде организаций, где пространство организовано на втором и более этажах, приобретены гусеничные подъемники, вмонтированы подъемные платформы.

В большинстве учреждений (35) имеются расширенные дверные проемы, позволяющие передвигаться инвалидам-колясочникам.

Нельзя не сказать о наличии проблем, связанных с обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В 32-х учреждениях отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Единично упоминались факты решения таких вопросов с помощью найма специалиста по договору гражданско-правового

характера, установки системы тифлосурфлирования. Представители организаций культуры отмечали, что посетители, имеющие проблемы со слухом, как правило, приходят со своим сурдопереводчиком.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено в 22-х учреждениях, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть в 29-ти учреждениях.

Благоприятным можно считать тот факт, что в 29-ти учреждениях в штате есть сотрудники, прошедшие обучение и имеющие знания о правилах работы с посетителями с ограничениями здоровья.

У большинства организаций (35) разработан и корректно функционирует сайт с альтернативной версией для инвалидов по зрению.

41 учреждение предоставляют своим посетителям возможность получения услуги в дистанционном режиме.

Важно понимать, что маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Вторая проблема – обеспечение открытости и доступности информации об организациях культуры Самарской области. Хотя, как отмечалось выше, в ходе НОК был зафиксирован достаточно высокий уровень информационной открытости учреждений.

Проблемы по обеспечению открытости и доступности информации об организации связаны с недостаточным уровнем полноты информации на

информационных стендах и официальном сайте учреждений. Это проявляется в размещении неполного пакета нормативно-правовых документов об организации и ее деятельности, а также размещение неактуальной на момент проведения НОК информации. В предложениях по устранению недостатков каждой организации культуры, участвовавшей в НОК в 2022 году, указаны документы, которые необходимо разместить или актуализировать на информационных стендах.

Аналогичная ситуация характерна и в отношении контента официальных сайтов организаций культуры Самарской области, участвовавших в НОК в 2022 году.

Еще одна «проблемная зона», выявленная по итогам НОК, – отсутствие функционирующих дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

В ходе контрольных закупок был сделан успешный дозвон до 40 организаций. Проверяющий озвучивал легенду, задавая уточняющие вопросы. По итогам анализа комментариев «тайного покупателя» можно сделать вывод: коммуникация по телефону часто строится формально. Сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, не представляется и не называет учреждение, а окончание беседы не всегда завершается вежливым прощанием и уточнением, на все ли вопросы были получены ответы.

Необходимо сказать, что общение с посетителями очень важно, поскольку влияет на показатели удовлетворенности получателей услуг, а также выступает источником информации. Через грамотную коммуникацию сотрудники узнают, чего не хватает клиентам, как удовлетворить запросы. Основным принципом взаимоотношений между посетителем и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношения хозяина и гостя. В основе этого лежит уважение к личности. Культура общения работника с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

В ходе независимой оценки в организации были направлены письменные запросы на адрес электронной почты. На запросы ответили 30 учреждений культуры, в отношении которых проводилась НОК. Содержание ответов варьировалось от лаконичного утвердительного ответа до развернутого ответа с уточнением. В ряде случаев сотрудники предоставляли номера телефонов и имена сотрудников, которые смогут оказать помощь. Таким образом, коммуникация строится в той же логике, что и разговор по телефону.

В 37 учреждениях на сайте обеспечена возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис. В то же время ответ на запрос в рамках проведенной независимой оценки был получен единично. В ряде случаев формы не позволяют сделать запрос или работают некорректно. Следовательно, отсутствует систематический контроль за работой встроенных интернет-сервисов и процессом взаимодействия с посетителями.

У 11-ти организаций культуры отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (в ряде случаев была обнаружена нерабочая ссылка или ссылка на неактуальную анкету НОК).

Выявленные недостатки и предложения по их исправлению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры в разрезе каждого учреждения представлены в Разделе 2.

АНКЕТА

Здравствуйте!

Просим Вас оценить работу учреждений культуры. Это поможет нам исправить недостатки в работе.

Заполнить анкету нетрудно: прочитайте вопрос и варианты ответа. Затем обведите кружком тот (или те) номера вариантов, которые совпадают с Вашим мнением. В свободных строках или на полях анкеты Вы можете изложить свое мнение.

Все данные будут использованы только в обобщенном виде. Заранее благодарим Вас за помощь и внимание!

S1. Выберите из списка учреждения, которые Вы посетили в 2022 году:

1. ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»
2. ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М. Горького»
3. ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»
4. ГБУК «Самарский театр кукол»
5. ГБУК «Самарская государственная филармония»
6. МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»
7. МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»
8. МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»
9. МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»
10. МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»
11. МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»
12. МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»
13. МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»
14. МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр имени А.Н. Толстого»
15. МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»
16. МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»
17. МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»
18. ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»
19. ГБУК «Самарский областной художественный музей»
20. МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Б.Черниговский район, с. Августовка)
21. МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»
22. МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»
23. МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»
24. МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)» (Тольятти)
25. МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»
26. МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области
27. МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей имени М. Горького»
28. МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»
29. МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»
30. МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»

31. МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»
32. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»
33. МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»
34. МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»
35. МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»
36. МБУК «Музей истории города Отрадного»
37. МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области
38. МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»
39. Центр Российской кинематографии «Художественный» (ГБУК «Агентство социокультурных технологий»)
40. ГБУ «Самарский зоологический парк»
41. Городской парк культуры и отдыха г.о. Жигулевск (МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»)
42. МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»

НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ВАС

S2. Ваш пол: 1. женский 2. мужской

S3. Ваш возраст (количество полных лет): _____

СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЮТСЯ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ВЫБРАННЫМ В ВОПРОСЕ S1.

1. Знакомились ли Вы с информацией, размещенной на стендах в помещениях учреждения культуры? (один ответ)

1. Да →переход к вопросу 2

2. Нет →переход к вопросу 3

2. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах (*учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах, предстоящих мероприятиях и т.д.*) (один ответ)

1. В целом удовлетворен

2. В целом не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом учреждения, чтобы получить какую-либо информацию? (один ответ)

1. Да →переход к вопросу 4

2. Нет →переход к вопросу 5

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте учреждения? (*учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах, предстоящих мероприятиях и т.д.*) (один ответ)

1. В целом удовлетворен

2. В целом не удовлетворен

3. Затрудняюсь ответить

5. В целом насколько Вы удовлетворены комфортностью помещений учреждения? (один ответ)

1. В целом удовлетворен →переход к вопросу 7

2. В целом не удовлетворен →переход к вопросу 6

3. Затрудняюсь ответить →переход к вопросу 7

6. Что именно Вас не удовлетворяет? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствие гардероба
2. Отсутствие зоны отдыха (ожидания)
3. Неудовлетворительное состояние гардероба
4. Отсутствие указателей внутри организации, чтобы найти нужное помещение
5. Отсутствие питьевой воды
6. Отсутствие/недостаточное количество санитарно-гигиенических помещений
7. Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (грязь, отсутствие мыла и бумаги в туалетах)
8. Другое (напишите, что именно) _____

7. Обращались ли Вы за информацией по телефону, по электронной почте или с помощью обращения прямо на сайте учреждения культуры? (отметьте все способы)

1. По телефону →переход к вопросу 8
2. По электронной почте →переход к вопросу 8
3. С помощью электронного сервиса на сайте учреждения →переход к вопросу 8
4. Не обращался →переход к вопросу 9

8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников, с которыми Вы общались по телефону, электронной почте и/или через электронный сервис на сайте учреждения? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за информирование об услугах при обращении в учреждение (работники справочной службы, касс, секретариата)? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью обслуживающего персонала (билетеров, экскурсоводов, охраны и т.д.)? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

11. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

12. Насколько в целом Вы удовлетворены комфортностью условий для маломобильных граждан (инвалидов, посетителей с детьми, посетителей, испытывающих сложности в передвижении и ориентации)? (один ответ)

1. В целом удовлетворен →переход к вопросу 15
2. В целом не удовлетворен →переход к вопросу 14
3. Не обратил на это внимание →переход к вопросу 15
4. Затрудняюсь ответить →переход к вопросу 15

13. Что именно Вас не устраивает? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствует выделенная парковка для автомобиля
2. Нет пандуса
3. Отсутствуют адаптированные лифты
4. Отсутствуют сменные кресла-коляски

5. Не обеспечено дублирование звуковой и световой информации
6. Не обеспечено дублирование шрифтом Брайля
7. Отсутствует специально оборудованный туалет
8. Нет работников, прошедших обучение по сопровождению инвалидов
9. Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме

14. Если говорить в целом, удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг учреждением культуры? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

15. Вы могли бы порекомендовать данное учреждение своим родственникам и знакомым? (один ответ)

1. Да, порекомендовал(-ла) бы
2. Нет, не порекомендовал(-ла) бы
3. Затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за участие в опросе!!!

Объем выборки (требуемый и фактический), чел.

Варианты	Количество получателей услуг (тыс.чел.)	Требуемая выборка	Фактическая выборка
ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	80	Не менее 500 чел.	751
ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М. Горького»	75,1	Не менее 500 чел.	460
ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	256	Не менее 450 чел.	246
ГБУК «Самарский театр кукол»	18,5	Не менее 450 чел.	184
ГБУК «Самарская государственная филармония»	73	Не менее 500 чел.	723
МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	24,7	Не менее 450 чел.	437
МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	13,4	Не менее 450 чел.	272
МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	24,8	Не менее 450 чел.	265
МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	40,1	Не менее 450 чел.	491
МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	18,7	Не менее 450 чел.	451
МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	22,7	Не менее 450 чел.	261
МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	26,8	Не менее 450 чел.	376
МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	4,1	Не менее 100 чел.	190
МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр имени А.Н. Толстого»	31,9	Не менее 450 чел.	498
МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	23	Не менее 450 чел.	379
МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	2,6	Не менее 50 чел.	200
МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	6	Не менее 150 чел.	437
ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	125	Не менее 500 чел.	323
ГБУК «Самарский областной художественный музей»	61,7	Не менее 500 чел.	356

МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда Н.П. Попова» (Б.Черниговский район, с. Августовка)	8,7	Не менее 150 чел.	22
МБУК м.р. Борский Самарской области «Борский краеведческий музей»	13,6	Не менее 450 чел.	132
МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	37,4	Не менее 450 чел.	121
МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области «Историко-краеведческий музей»	10,1	Не менее 150 чел.	262
МБУК «Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)» (Тольятти)	6,2	Не менее 150 чел.	61
МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	65,6	Не менее 500 чел.	262
Музей Октябрьск-НА-Волге	21,4	Не менее 450 чел.	471
МБУК г.о. Самара «Самарский литературно-мемориальный музей имени М. Горького»	32,8	Не менее 450 чел.	109
МБУК городского округа Самара «Музей «Детская картинная галерея»	29,8	Не менее 450 чел.	303
МБУК г.о. Самара «Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	76,4	Не менее 500 чел.	154
МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	7,9	Не менее 150 чел.	76
МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	9,6	Не менее 150 чел.	137
МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский краеведческий музей»	208,8	Не менее 500 чел.	519
МБУК г.о. Тольятти «Тольяттинский художественный музей»	58,2	Не менее 500 чел.	350
МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	30,9	Не менее 450 чел.	138
МБУ «Краеведческий музей г.о. Сызрань»	67,2	Не менее 500 чел.	503
МБУК «Музей истории города Отрадного»	33,6	Не менее 450 чел.	492
МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	5,3	Не менее 150 чел.	220
МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»	11	Не менее 150 чел.	16

Центр Российской кинематографии «Художественный» (ГБУК «Агентство социокультурных технологий»)	52,5	Не менее 500 чел.	142
ГБУ «Самарский зоологический парк»	91,7	Не менее 500 чел.	140
Городской парк культуры и отдыха г.о. Жигулевск (МБУ «БЛАГОУСТРОЙСТВО»)	44	Не менее 450 чел.	58
МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г. Сахарова»	256	Не менее 500 чел.	622

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Номер телефона	
Легенда	
Звонок	Время
<i>Первый звонок</i>	
<i>Второй звонок</i>	
<i>Третий звонок</i>	
	Комментарии к звонку
1. Сколько минут Вы ждали ответ?	
2. Сотрудник поприветствовал Вас вежливо и доброжелательно («Здравствуйте», «Добрый день» и пр.)	
3. Сотрудник назвал учреждение	
4. Сотрудник уточнил причину звонка («Чем могу помочь?», «Чем могу быть полезен?»)	
4. Сотрудник предложил вариант/варианты решения вопроса	
5. Сотрудник в конце разговора употребил фразу или её аналоги «Чем еще могу помочь?», «Чем еще могу быть полезен?»	
6. Сотрудник попрощался вежливо и доброжелательно	

Легенды для проведения контрольных закупок

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
Театрально-концертные:				
1.	ГБУК «Самарский академический театр оперы и балета»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
2.	ГБУК «Самарский академический театр драмы имени М.Горького»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
3.	ГБУК «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
4.	ГБУК «Самарский театр кукол»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
5.	ГБУК «Самарская государственная филармония»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в филармонии? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в филармонию для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли у вас индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
6.	МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
7.	МБУК г.о. Самара «Театр драмы «Камерная сцена»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
8.	МБУК г.о. Самара «Театр для всей семьи «Витражи»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
9.	МАУИ г.о. Тольятти «Драматический театр «Колесо» имени народного артиста России Глеба Борисовича «Дроздова»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
10.	МБУИ г.о. Тольятти «Тольяттинский театр кукол»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
11.	МБУИ г.о. Тольятти «Молодежный драматический театр»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
12.	МАУИ г.о. Тольятти «Театр юного зрителя «Дилижанс»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
13.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Театр юного зрителя «Время тайн»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
14.	МБУ театрално-концертный комплекс «Драматический театр им. А.Н.Толстого»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
15.	МБУИК г.о. Тольятти «Тольяттинская Филармония»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в филармонии? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в филармонию для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли у вас индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
16.	МБУК г.о. Самара «Театр «Лукоморье»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в театре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
17.	МБУ г.о. Сызрань «Центр музыкального искусства и культуры»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в центре? ЕСЛИ ДА - В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед спектаклем/балетом? ЕСЛИ СЕЗОН ЗАВЕРШЕН – Когда будет открытие сезона?	Добрый день! Хотели организовать выезд в театр для слабослышащих. Подскажите, пожалуйста, есть ли в театре индукционная система?	Подскажите, пожалуйста, стоимость билета для взрослого и для ребенка (7 лет)?
Музеи:				
18.	ГБУК «Самарский областной историко-краеведческий музей имени П. Алабина»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее выставки или экскурсии для детей (возраст 12-13 лет)?
19.	ГБУК «Самарский областной художественный музей»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее выставки или экскурсии для детей (возраст 12-13 лет)?
20.	МБУ «Историко-краеведческий музей имени Героя Социалистического Труда»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее выставки или экскурсии для детей (возраст 12-13 лет)?

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
	Н.П. Попова" (Б.Черниговский район, с. Августовка)			
21.	МБУК м.р. Борский Самарской области "Борский краеведческий музей"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее выставки или экскурсии для детей (возраст 12-13 лет)?
22.	МБУК Историко-краеведческий музей «Самарская Лука»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее выставки или экскурсии для детей (возраст 12-13 лет)?
23.	МБУ м.р. Кинель-Черкасский Самарской области "Историко-краеведческий музей"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, есть ли в музее выставки или экскурсии для детей (возраст 12-13 лет)?
24.	МБУК "Городской музейный комплекс «Наследие» (Экомuseum)" (Тольятти)	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
25.	МБУК г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Музей истории города Новокуйбышевск»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
26.	МБУ «Городской краеведческий музей» г.о. Октябрьск Самарской области	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
27.	МБУК г.о. Самара "Самарский литературно-мемориальный музей им. М.Горького"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
28.	МБУК городского округа Самара "Музей "Детская картинная галерея»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
29.	МБУК г.о. Самара "Музейно-выставочный центр «Самара Космическая»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
30.	МБУК «Музей истории города Самара им. М.Д. Челышова»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
31.	МАУ г.о. Самара «Музей Э.А. Рязанова»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
32.	МБУК г.о. Тольятти "Тольяттинский краеведческий музей"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
33.	МБУК г.о. Тольятти "Тольяттинский художественный музей"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
34.	МБУК «Сергиевский историко-краеведческий музей»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
35.	МБУ "Краеведческий музей г.о. Сызрань"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
36.	МБУК "Музей истории города Отрадного"	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
37.	МБУК «Историко-краеведческий музей» м.р. Алексеевский Самарской области	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
38.	МБУК «Историко-краеведческий музей м.р. Волжский Самарской области имени А.В. Юшкина»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, музей сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы?	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, кроме экскурсий в музее проводятся мастер-классы для детей? Если да, то какие именно?	Подскажите, пожалуйста, будет ли интересно посещение музея детям в возрасте 12-13 лет? Хотели организовать групповой выезд.
Кинотеатр:				
39.	ГБУК "Агентство социокультурных технологий" (Центр Российской кинематографии «Художественный»)	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, сегодня вечером что будет идти в кинотеатре? В какое время? Билет лучше будет приобрести заранее или можно приобрести перед показом?	Добрый день! Подскажите, какие экскурсии будут проводиться в период с 1 по 10 августа?	здравствуйте! Хотели сегодня вечером прийти на просмотр фильма. Подскажите, билет лучше купить заранее?
ЗОО:				
40.	ГБУ «Самарский зоологический парк»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, зоопарк сегодня работает до сколько? А в выходные дни какой график работы? Собираемся Есть ли индивидуальные экскурсии в зоопарке?	Добрый день! Хотели организовать экскурсию для смешанной группы – взрослые и дети. Подскажите, пожалуйста, есть ли в зоопарке аудиогид?	Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, как лучше добраться до Сафари-парка из Прибрежного?
Парки:				
41.	МБУ	Добрый день! Подскажите, пожалуйста,	Добрый день! Есть ли в парке аниматоры	Подскажите, в парке работает

№ № п / п	Наименование учреждения	Легенда звонка	Легенда запроса на почту	Легенда запроса на интернет-сервис
	"БЛАГОУСТРОЙСТВО" "Городской парк культуры и отдыха"	Какие программы и мероприятия предлагаются в ближайшие выходные в парке?	для проведения детского праздника? Можно ли арендовать место в кафе на 10-15 человек?	колесо обозрения?
42.	МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»	Добрый день! Подскажите, пожалуйста, график работы зоопарка – есть ли выходные дни? Со сколько до сколько работает зоопарк?	Добрый день! Хотели организовать экскурсию для смешанной группы – взрослые и дети. Подскажите, пожалуйста, есть ли в парке аудиогид?	Подскажите, пожалуйста, можно забронировать экскурсию на подводную лодку для группы 6 человек?

Бланк оценки условий

	Элементы условий	1 – есть 0 - нет
2	Комфортность условий предоставления услуг	
1	наличие зоны ожидания (отдыха)	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организаций	
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	
4	наличие сменных кресел-колясок	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
9	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
10	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

Бланк оценки соответствия информации на информационном стенде

1	Открытость и доступность информации об организации	информация представлена в полном объеме - 1 балл информация представлена частично - 0,5 баллов информация отсутствует - 0 баллов
1.1.	объем информации на информ.стендах	
1	Дата создания учреждения	
2	Сведения об учредителе (учредителях)	
3	Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)	
4	Режим, график работы учреждения	
5	Контактные телефоны	
6	Адрес электронной почты	
7	Структура и органы управления учреждения	
8	Сведения о видах предоставляемых услуг	
9	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
10	Копия устава учреждения	
11	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры	
12	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	
13	Информация о планируемых мероприятиях	

Бланк оценки соответствия информации на официальном сайте

1	Открытость и доступность информации об организации	информация представлена в полном объеме - 1 балл информация представлена частично - 0,5 баллов информация отсутствует - 0 баллов
1.2.	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	0
	1. Общая информация	
1	Полное и сокращенное наименование учреждения	
2	Место нахождения, почтовый адрес	
3	Схема проезда	
4	Дата создания организации	
5	Сведения об учредителе (учредителях)	
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	
7	Структура организации культуры	
8	Режим (время), график (дни) работы	
9	Контактные телефоны	
10	Адрес электронной почты	
11	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	
	2. Информация о деятельности организации	
12	Сведения о видах предоставляемых услуг	
13	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)	
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
16	Информация о планируемых мероприятиях	
17	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	
	3. Иная информация	
18	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	
19	План по улучшению качества работы организации	