

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

### Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

#### Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры

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

#### Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры

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

#### Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

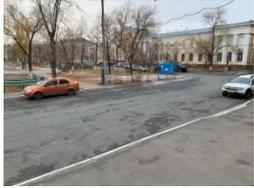
## **Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**

### **Обеспечение в организации культуры комфортных условий**

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

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

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

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

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

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг**

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

### **Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

#### **Оборудование помещений и прилегающей территории**

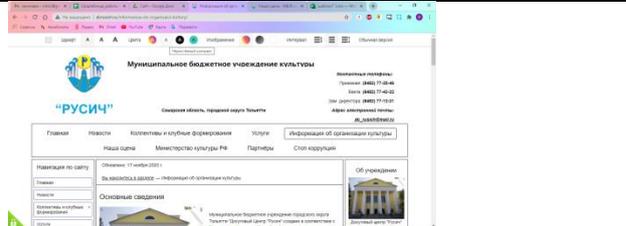
<b>Входные группы</b>	На входе в здание отсутствуют: пандус, специальные ограждения для передвижения колясок и кнопка вызова сотрудника. Входные группы оборудованы перилами. Имеется подъемник для инвалидных колясок.	
<b>Парковка</b>	Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной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

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

### **Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху**

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

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

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

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

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

### **Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме**

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

### **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

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

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

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

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

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

#### **Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

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

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

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

#### **Рекомендации**

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

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

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

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

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

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