


Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Жигулевск «Жигулевский Дворец культуры»

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>На стенде размещена вся требуемая информация.</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.

<p>На официальном сайте учреждения размещена вся требуемая информация. Исключение – см.ниже.</p>	
<p>Отсутствует следующая информация:</p>	<p>Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p>

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

<p>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</p>	
<p><i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i></p>	
<p>Дата и время запроса (первый звонок)</p>	<p>17.11.2020, 15.24</p>
<p>Дата и время ответа (первый звонок)</p>	<p>17.11.2020, 15.24</p>

Дата и время запроса (второй звонок)	17.11.2020, 15.34
Дата и время ответа (второй звонок)	17.11.2020, 15.34
Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа	2 (первый звонок - предложили перезвонить через 10 минут; второй звонок – без ожидания)
Ответ на запрос	Сотрудник предложил разные варианты.
Общая оценка	Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос.

2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту

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?».

Дата и время запроса	13.11.2020, 16.25
Дата и время ответа	-
Ответ на запрос	Ответ на запрос не получен

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не предусмотрена. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

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

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

- на информационных стендах в помещении организации – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 86,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Обеспечение в организации культуры комфортных условий

Анализ фотографий и содержания бланка оценки позволяет сделать следующие выводы.

<p>Удобство парковки</p>	<p>Здание оборудовано парковкой для посетителей.</p>	
<p>Чистота, санитарное состояние</p>	<p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении есть система кондиционирования воздуха.</p>	
<p>Внутренняя навигация</p>	<p>Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.</p>	
<p>Комфортная зона ожидания</p>	<p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p>	

<p>Санитарно-гигиенические зоны</p>	<p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p>	
<p>Гардероб для посетителей</p>	<p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p>	
<p>Доступная питьевая вода</p>	<p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании размещен кулер с питьевой водой.</p>	

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

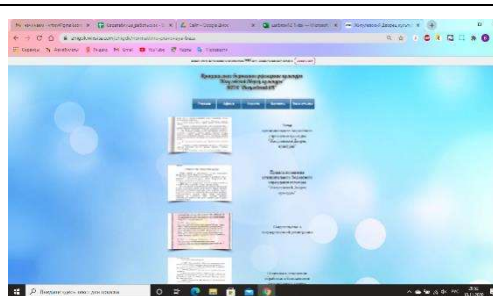
Входные группы	Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.	
Парковка	Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.	
Адаптация внутренних помещений	В учреждении отсутствуют адаптированные лифты. В здании предусмотрены поручни на лестничных маршах, дверные проемы расширены. В учреждении оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.	  

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно данным независимой оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

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

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



Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе 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 – 95,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 87,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 97,8% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,5% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного сайта, на котором на момент проверки отсутствовала информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями.

Необходимо производить регулярный контроль электронной почты для осуществления обратной связи с клиентами (ответ на запрос по электронной почте не был получен).

Возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис не предусмотрена. На официальном сайте учреждения отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

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

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям). Учреждение не имеет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В организации не осуществляется дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. У сайта не предусмотрена альтернативная версия для инвалидов по зрению. Учреждение не предоставляет услуги в дистанционном режиме.