

Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Самара «Дом культуры «Чайка».

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

В учреждении размещен информационный стенд.
Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.



Информация представлена в полном объеме

В учреждении располагаются материалы с информацией о плане эвакуации, графическая схема учреждения (на которой есть пояснения с использованием шрифта Брайля)



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 официальном сайте представлена в полном объеме.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

<u>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</u>	
<i>Легенда: «Здравствуйте! Подскажите, пожалуйста, какие студии или кружки есть в доме культуры для детей? Как можно записаться? Какое расписание?»</i>	
Дата и время запроса	16.11.2020, 14.05
Дата и время ответа	16.11.2020, 14.05
Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа	1
Ответ на запрос	Перечислили направления кружков, предложили прийти на пробное занятие, пообещали все показать и рассказать
Общая оценка	Информация была предоставлена в полном объеме

<u>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</u>	
<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, 17.33
Дата и время ответа	09.11.2020, 18.08
Ответ на запрос	«Добрый день, Светлана! У нас существуют следующие клубные формирования для Вашей мамы: спортивно-бальные танцы «Серебряное танго», гимнастика лечебная «Калланетик», театр-песни «Волжская Русь (Хор). Звоните: (указан номер телефона). Художественный руководитель (ФИО)».
Общая оценка	Получен содержательный ответ на обращение

<u>3 этап «контрольной закупки». Запрос на встроенный интернет-сервис</u>	
<i>Легенда: «Подскажите, пожалуйста, в связи с пандемией какие ограничения действуют по посещению учреждения».</i>	
Дата и время запроса	09.11.2020, 17.25
Дата и время ответа	-
Ответ на запрос	Информация не предоставлена

На официальном сайте учреждения есть форма обратной связи (встроенный интернет-сервис), техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме

анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее) на сайте учреждения не предусмотрена.

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 – 95,6% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 90,2% 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>Имеется возможность размещения автомашин посетителей на площади около Дома культуры. Машины на парковке стоят свободно, на «запирают» других, не ждут свободного места.</p>	
<p>Чистота, санитарное состояние</p>	<p>Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно.</p>	



<p>Внутренняя навигация</p>	<p>Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри помещений.</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

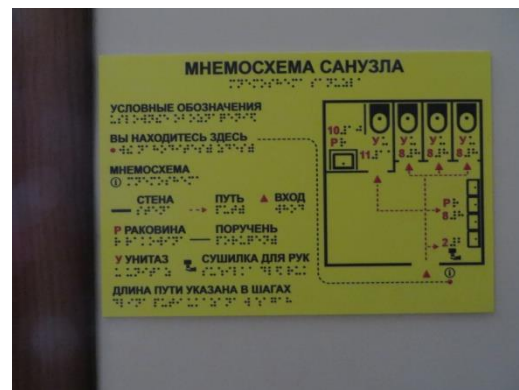
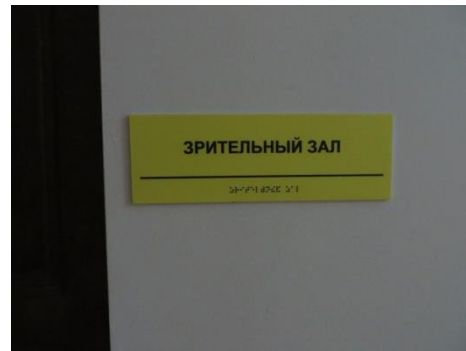
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 91,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
Оборудование помещений и прилегающей территории

<p>Входные группы</p>	<p>Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами, есть кнопка вызова сотрудника.</p>	
<p>Парковка</p>	<p>Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.</p>	
<p>Адаптация внутренних помещений</p>	<p>В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, есть поручни, дверные проемы расширены. В здании оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.</p>	

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

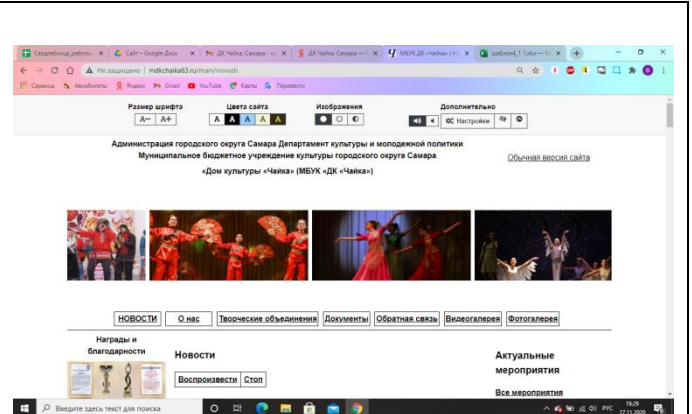
Согласно данным независимой оценки, учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (на всех этажах, где есть доступ посетителям).



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

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

Официальный сайт организации располагается на самостоятельном ресурсе. У сайта есть 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 – 83,1% 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 – 94% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74,9% 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 – 96,2% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации

В рамках улучшения работы учреждения можно более пристально относиться к дистанционным способам взаимодействия с посетителями. На официальном сайте учреждения есть форма обратной связи (встроенный интернет-сервис), однако при проведении независимой оценки не была получена запрашиваемая информация. Кроме того, на сайте учреждения не предусмотрена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры в форме анкетирования (анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан: прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

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