

**МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова»**



## **Введение**

Независимая оценка качества условий оказания услуг МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова» проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.
- «Контрольная закупка» услуг учреждения, предоставляемые дистанционными способами.
- Анкетирование получателей услуг.

### **1. Формализованное интервью.**

Формализованное интервью с посетителями учреждения (face-to-face, телефонный опрос). Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. Объем выборки– 139 респондентов. Допустимая погрешность – не более 7% при доверительной вероятности 90%.

### **2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»**

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленными способами обращений, такими как, телефонный запрос и запрос через интернет (электронная почта, интернет-сервис).

### **3. Экспертная оценка**

Методика предполагает фиксирование визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования);
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

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

- оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении и на территории организации культуры;
- оценки соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- определение наличия на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации, на официальном сайте организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении и на территории организации культуры» базировалась на следующем

нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федеральный закон от 21 июля 2014 г. N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, учредители, место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адреса электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копия устава организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату;
- информация, которая размещается, публикуется по решению организации культуры, а также информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- иная определяемая уполномоченным федеральным органом исполнительной власти необходимая для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры информация.



В МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова» находится информационный стенд, на котором размещена следующая информация:

- полное название, дата создания организации культуры, ее учредитель, место нахождения организации;
- режим, график работы;
- контактные телефоны и адрес электронной почты;
- структура и органы управления организации культуры;
- копия устава организации культуры;
- копия документа о порядке предоставления услуг за плату.

На информационном стенде отсутствует следующая информация:

- сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен.

В МАУК г.о. Тольятти «Парковый комплекс истории техники имени К.Г.Сахарова» располагаются таблички с информацией о плане эвакуации, другие документы, регламентирующие деятельность учреждения.

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

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации культуры в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Согласно указанной статье на официальном сайте должна размещаться следующая информация:

- полное и сокращенное наименование;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);
- сведения о видах предоставляемых услуг;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.

На официальном сайте учреждения размещена следующая информация:

- полное и сокращенное наименование;
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе;
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры);
- режим, график работы, контактные телефоны;
- 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.

На официальном сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- структура организации культуры;
- адрес электронной почты;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о планируемых мероприятиях;

- информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

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

Анализ ресурсов официального сайта показал, что из существующих дистанционных способов взаимодействия с посетителями (телефон, электронная почта, форма обратной связи, социальные сети) в основном активно используются лишь один – взаимодействие осуществляется посредством телефонной связи.

### «Контрольная закупка» посредством телефонного звонка

Закупка проводилась 13.09.2019 в 12.27. Ответ на звонок был осуществлен сразу. Сотрудник подняла трубку и произнесла название парка, без приветствия. В ответ на приветствие «тайного покупателя» сухо ответила: *«Здравствуйте»*.

«Тайный покупатель» озвучил легенду: *«Добрый день! Подскажите, пожалуйста, какие программы и экскурсии предлагаются в парке для взрослых и детей?»*.

Сотрудник предоставил неполную и ограниченную информацию. На указанный вопрос проверяющего был дан следующий ответ: *«Как какие экскурсии? Покупаете билеты и гуляете»*. На просьбу поподробнее рассказать про экскурсии сотрудник ответил: *«Вся техника под открытым небом, вы приходите, билет покупаете и гуляете, смотрите технику»* (комментарий «тайного покупателя»: *«консультация была скупая, однотипная»*).

В конце разговора «тайный покупатель» поблагодарила, в ответ прозвучало «Пожалуйста». Сотрудник не попрощался (комментарий проверяющего: *«Консультацией осталась недовольна. Причем сообщила оператору, что мы из другого города планируем приехать»*).

### «Контрольная закупка» посредством запроса на электронную почту

Закупка проводилась 05.09.2019 в 13.26. На адрес почты, указанной на официальном сайте учреждения, был направлен запрос со следующей легендой: *«Добрый день! Хотели организовать экскурсию для слабослышащих детей. Подскажите, пожалуйста, есть ли в комплексе сурдопереводчик или аудиогид? Что нужно нам предусмотреть (мы впервые решили организовать экскурсию для этой категории)?»*.

Ответ на запрос получен не был.

## «Контрольная закупка» посредством запроса через встроенный интернет-сервис

Закупка не производилась, встроенный интернет-сервис отсутствует.

Наряду с указанными способами дистанционного взаимодействия учреждение предлагает посетителям осуществлять коммуникацию посредством социальных сетей.

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



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

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

- на информационных стендах в помещении организации – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации культуры – 92,1% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

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

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

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

Анализ фотографий, оценок и комментариев эксперта позволяет сделать следующие выводы. Территория комплекса характеризуется низкой транспортной доступностью.

Для посетителей учреждения размещена понятная навигация внутри комплекса, оборудована парковка.

Санитарное состояние территории и помещений организации удовлетворительное: в помещениях и на территории чисто, в зданиях комфортная температура, освещения и вентиляции достаточно.





ани  
тар

но-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги по телефону.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 96,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

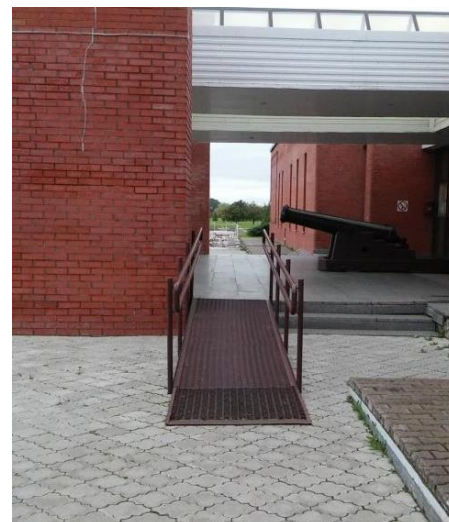
Данный показатель оценивался посредством наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Вход в парк оборудован пологим пандусом с поручнями. На момент проведения оценки отсутствовала парковка с выделенной зоной для инвалидов, специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.

Адаптированные лифты не требуются. Дверные проемы расширены.



### Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

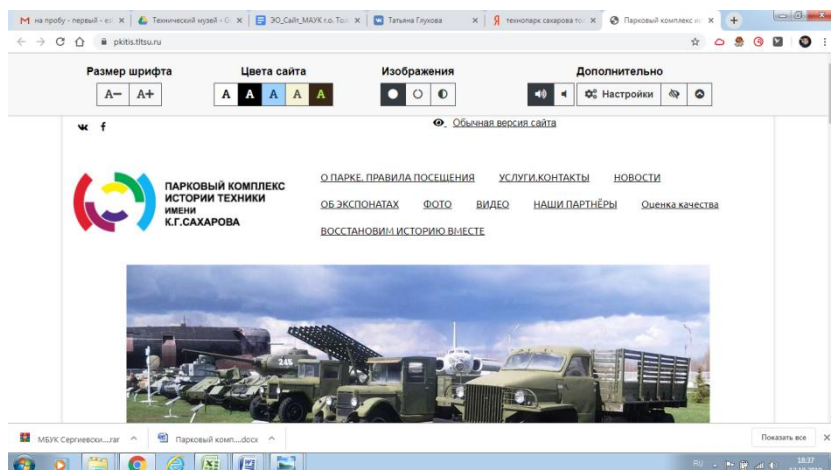
Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

Согласно данным экспертной оценки, учреждение не обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (везде, где есть доступ посетителям). В комплексе отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

(тифлосурдопереводчика).

В учреждении зафиксированы элементы дублирования для инвалидов по слуху и зрению зрительной и звуковой информации.



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

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

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Ряд сотрудников учреждения прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Параметр «наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» в независимой оценке качества работы парковых комплексов не применим.

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 88,5% 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 – 100 % опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 98,6% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 85,6% от общего числа опрошенных получателей услуг, в том числе:

- по телефону – 96,2% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- по электронной почте – 75% 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) – 97,4% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 96,8 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,7% от общего числа опрошенных получателей услуг.

