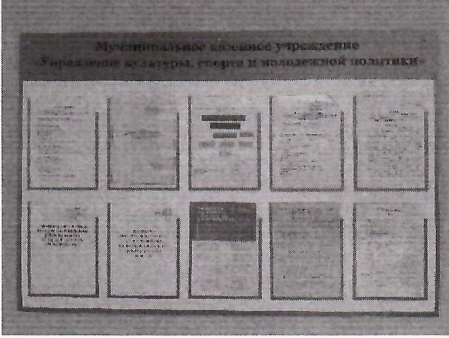


**Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодежной политики» муниципального района Кинельский**

**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 следующая информация:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Полное и сокращенное наименование учреждения</li> <li>• Место нахождения учреждения</li> <li>• Дата создания учреждения</li> <li>• Копия устава учреждения</li> <li>• Сведения об учредителе (учредителях)</li> <li>• Структура и органы управления учреждения</li> <li>• Режим работы учреждения</li> <li>• Контактные телефоны</li> <li>• Адрес электронной почты</li> <li>• Сведения о видах предоставляемых услуг</li> <li>• Копия документа о порядке предоставления услуг за плату</li> <li>• Информация о планируемых мероприятиях</li> </ul>
<p>Отсутствует следующая информация:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры</li> <li>• Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> </ul>

**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 следующая информация:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Полное и сокращенное наименование учреждения</li> <li>• Место нахождения</li> <li>• Схема проезда</li> <li>• Дата создания организации</li> <li>• Сведения об учредителе (учредителях)</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)</li> <li>• Структура организации культуры</li> <li>• Режим работы</li> <li>• Контактные телефоны</li> <li>• Адрес электронной почты</li> <li>• Сведения о видах предоставляемых услуг</li> <li>• Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</li> <li>• Информация о планируемых мероприятиях</li> </ul>
Отсутствует следующая информация:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (информация об объеме предоставляемых услуг)</li> <li>• Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</li> <li>• Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения</li> </ul>

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

<b>1 этап «контрольной закупки». Запрос по телефону</b>	
<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 (первый звонок)	23.11.2020, 10.50
Дата и время ответа (первый звонок)	23.11.2020, 10.50
Дата и время запроса (второй звонок)	23.11.2020, 11.00
Дата и время ответа (второй звонок)	23.11.2020, 11.00
Кол-во попыток дозвона, время ожидания ответа	Первый звонок: сотрудник администрации предложил позвонить на сотовый телефон директору ДК, который находится на удаленной работе, сам информацией о кружках не владеет. Второй звонок: беседа проходила с директором ДК - Еленой Александровной.
Ответ на запрос	Была предоставлена исчерпывающая информация о различных кружках не только в ДК, но в поселке, была упомянута ДШИ.
Общая оценка	Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос.

<b>2 этап «контрольной закупки». Запрос на электронную почту</b>	
<i>Легенда: «Здравствуйте! Мы отдыхаем в вашем муниципальном районе. Хотели бы посетить дом культуры. Будут ли какие-либо мероприятия? Когда? Можно ли познакомиться с творчеством местных мастеров декоративно-прикладного искусства?»</i>	
Дата и время запроса	26.11.2020, 18.06
Дата и время ответа	26.11.2020, 18.29
Ответ на запрос	«30 ноября, в понедельник, приглашаем Вас на праздничную программу в ДК поселка Комсомольский. В 18.00 состоится праздничный концерт и Акция Женщина года. Из-за введенных ограничений вход по пригласительным билетам, но Вас мы будем рады видеть в качестве зрителей. Пожалуйста, сообщите о Вашей заинтересованности и количестве человек. Вас встретят и проводят в зрительный зал. Также приглашаем посетить музей-юрту Мурагер в ауле Казахский, единственный в Самарской области. По организации посещения звоните (указан телефон и ФИО)»
Общая оценка	Сотрудник предоставила подробную информацию в ответ на запрос, получен содержательный ответ на обращение

<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	23.11.2020, 22.45
Дата и время ответа	25.11.2020, 10.38
Ответ на запрос	«Деятельность культурно-досуговых учреждений муниципального района Кинельский не приостановлена. Введенные ограничения регламентированы Постановлением Губернатора Самарской области №245 от 28.08.2020 года. С 01.09.2020 года заполняемость зрительного зала не более 50% посадочных мест зрительного зала. Занятия в кружках и любительских объединениях не более 10 человек одновременно. С соблюдением санитарно-эпидемиологических норм».
Общая оценка	Получен содержательный ответ на обращение

На официальном сайте учреждения 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).

**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:


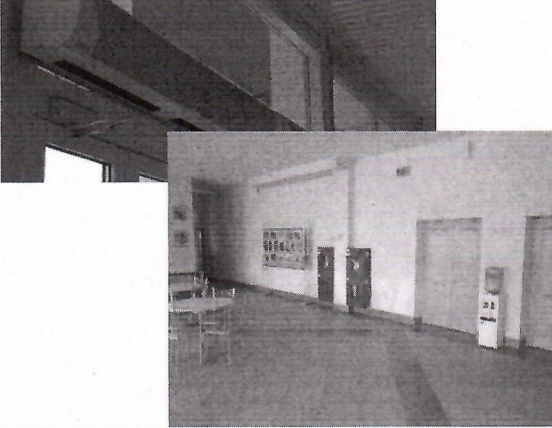
- на информационных стендах в помещении организации – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг;



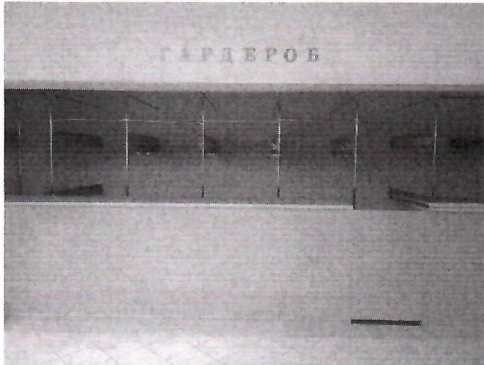
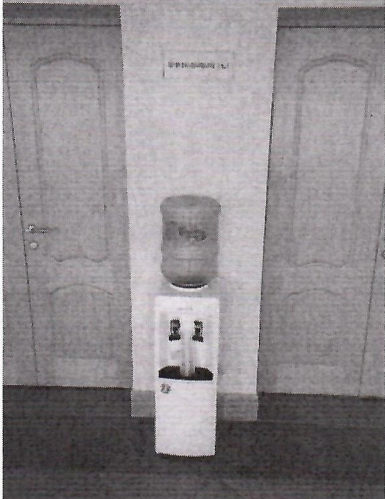
- на официальном сайте организации культуры – 97% от общего числа опрошенных получателей услуг.

**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.



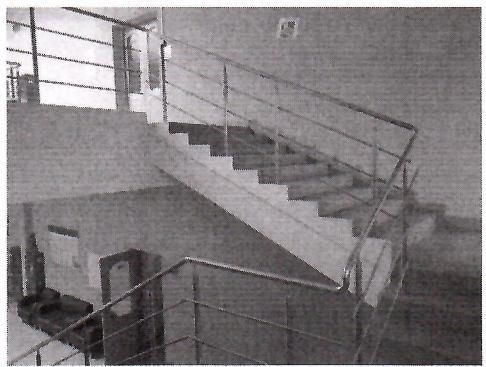
<b>Удобство парковки</b>	Здание оборудовано парковкой для посетителей.	
<b>Чистота, санитарное состояние</b>	Санитарное состояние помещений – тамбура, холла, гардероба, залов – удовлетворительное: в помещениях чисто, освещения достаточно. В учреждении оборудована система кондиционирования воздуха.	
<b>Внутренняя навигация</b>	Навигация внутри помещений учреждения отсутствует.	

<p><b>Комфортная зона ожидания</b></p>	<p>Учреждение обладает комфортной зоной отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.</p>	
<p><b>Санитарно-гигиенические зоны</b></p>	<p>Санитарно-гигиенические зоны доступны, сантехоборудование в исправном состоянии.</p>	
<p><b>Гардероб для посетителей</b></p>	<p>В учреждении имеется гардероб для посетителей.</p>	
<p><b>Доступная питьевая вода</b></p>	<p>Учреждение обеспечивает посетителей доступной питьевой водой: в здании предусмотрено наличие кулера с питьевой водой</p>	

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

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

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

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

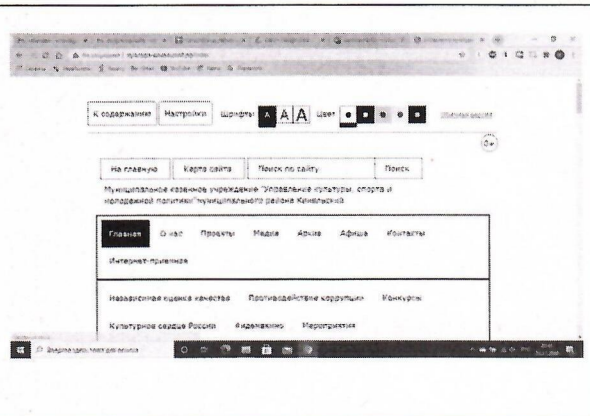
## Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

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.

На сайте 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 – 98,9% 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 – 99,9% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия – 78,4% 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) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 99,3% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

#### **Рекомендации**

Для улучшения показателя «открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации культуры» целесообразно привести в соответствие требованиям содержание информационного стенда, на котором на момент проверки отсутствовала следующая информация:

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На официальном сайте учреждения необходимо разместить следующую информацию:

- 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.

Для обеспечения большего комфорта и удобства посетителей рекомендуется предусмотреть понятную и доступную навигацию внутри помещений учреждения.

Учреждение не полностью обеспечено элементами безбарьерной среды для маломобильных граждан. Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов. В учреждении отсутствуют адаптированные лифты, специально не оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

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.

Для обеспечения в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, рекомендуется рассмотреть возможность получения посетителями услуг в дистанционном режиме или на дому.