План по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества Муниципального бюджетного учреждения «Завьяловский музей истории и культуры»

Количество респондентов – 61 человек

* 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.
  2. 1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

Информативность сайта -11 из 13 возможных

Информативность стендов – 13

Итоговый бал – 92.3

1.1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Итоговый балл – 100

1.1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

50 человек из 53 удовлетворены стендом. И 44 человека из 46 человек удовлетворены сайтом

Итоговый балл – 95.

1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

1.2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

Итоговый был – 100.

1.2.2 Время ожидания предоставления услуги.

1.2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Количество удовлетворенных -58 из 61.

Итоговый бал – 95.1.

1.3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1.3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Оборудование входных групп пандусами –

Наличие выделенных автостоянок для автотранспортных средств инвалидов –

Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов –

Наличие сменных кресел-колясок –

Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения –

Итоговый балл - 0

1.3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации –

Шрифт Брайля-

Услуги сурдопереводчика-

Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению -

Помощь оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации –

Предоставление услуг в дистанционном режиме -20

1.3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Количество ответивших 4, удовлетворены 4

Итоговый балл -100

1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

1.4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

60 человек из 61 удовлетворены.

Итоговый балл – 98.4

1.4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

Итоговый балл -100

1.4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Удовлетворены 59 из 61

Итоговый бал – 96,7

1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

1.5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

60 человек из 61

Итоговый балл -98.4

1.5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

58 из 61

Итоговый балл -95.1

1.5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

60 человек из 61

Итоговый балл -98.4

1. Для повышения показателей информационной открытости организациям рекомендуется доработать информационные объекты на официальных сайтах и разместить недостающие элементы на стендах. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещаемую на официальных сайтах, требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277. Для обеспечения наличия на стендах и официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления данных.
2. 3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. При наличии возможностей входные группы оборудовать пандусами (подъёмными платформами), установить внутри помещений адаптированные лифты, поручни, кнопки вызова сотрудников, расширить дверные проёмы, обеспечить специальными кресламиколясками, оборудовать санитарно-гигиенические помещения. В случае отсутствия технической возможности изменения конструкции здания, в котором расположено учреждение, сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать людей с ограниченными возможностями. Также при наличии возможности выделить и обозначить специальное место на парковке для автотранспортных средств инвалидов. Данная рекомендация может быть неприменима в ряде случаев, поскольку многие учреждения не имеют собственной выделенной парковки, либо таковая имеется рядом с учреждением, но на внесение какихлибо изменений нет юридических оснований (например, в случае, когда парковка принадлежит другому учреждению и т.п.). 77 Для осуществления услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода) провести соответствующее обучение сотрудников организаций культуры путем прохождения специализированных курсов. Эта рекомендация может быть не применима в случае отсутствия потенциальных получателей услуг сурдоперевода (тифлосурдоперевода). При наличии необходимости повышения доступности услуг для слабовидящих необходимо оборудовать организации культуры информационными табличками и мнемосхемами выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (указатели, таблички кабинетов и т.п.). Помимо этого, необходимо обеспечить доступные пути следования от потенциальных мест прибытия слабовидящих инвалидов (ближайшая остановка общественного транспорта, автомобильная парковка) до учреждения и вышеуказанных дублирующих инструментов. Пути следования необходимо оборудовать при помощи специализированной тактильной плитки, обеспечить отсутствие резких перепадов высоты и бордюров на пути следования, в помещениях организации обеспечить наличие вспомогательных поручней на всем протяжении путей следования.
3. Итоговый балл – 85.5. 35 место в рейтинге

Итоговые результаты по оценке информационных стендов организаций Итоговые результаты для организаций, в структуре которых есть обособленные подразделения (филиалы), рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её филиалов, по следующим информационным элементам на стенде (max 10): 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей 4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты 5. Режим, график работы организации культуры 6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры 7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\* 8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события 9. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\* 10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг (НОК), планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

100 баллов

Итоговые результаты по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления услуг

100 баллов

Итоговые результаты по критерию оборудованности помещений организаций и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов

0 баллов

Итоговые результаты по обеспечению в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

20 баллов

Перечень информационных объектов, отсутствующих на официальных сайтах организаций

Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг

Хотелось бы для музея новое здание Увеличить площадь помещения Расширение кабинетов Улучшение качества выставок, смена экспозиций залов Обновление постоянной выставки Оформление постоянной экспозиции в национальной тематике Смена экспозиции Больше экскурсий Приглашать детей с школы Хочу пожелать проводить экскурсии с учётом возрастных особенностей Нет терминала для оплаты. Приобрести для удобства посетителей музея Чай гостям давали из заварного чайничка, а не унылыми пакетиками Большая доступность информации о мероприятиях Доступность График работы