

УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности
директора департамента культуры
Администрации города Омска



О.А. Федоренко

«28» сентября 2021 года

ПЛАН

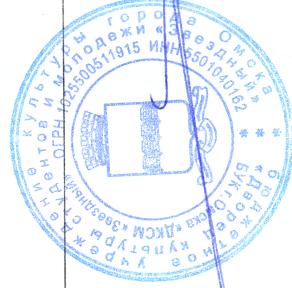
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Бюджетного учреждения культуры города Омска

«Дворец культуры студентов и молодёжи «Звёздный»

на 2021 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
II. Комфортность условий предоставления услуг			
В помещении отсутствует питьевой фонтан	Смонтировать питьевой фонтанчик	15 октября 2021 года	Алёшечкин Владимир Иванович заместитель директора
III. Доступность услуг для инвалидов			
Отсутствие сменного кресла-коляски для инвалидов	Приобрести сменное кресло-коляску для инвалидов	1 декабря 2021 года	Пантелеева Юлия Александровна менеджер
Отсутствие сурдопереводчика	Привлечь специалиста – сурдопереводчика на мероприятия	По мере необходимости	Морозова Татьяна Александровна зам. отделом маркетинга



Директор

Р.В. Горькавый

ПРОТОКОЛ №4

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

именование организации: Бюджетное учреждение культуры города Омска «Дворец культуры студентов и молодежи «Звездный»
г/он: Омская область

рес: 644088, г. Омск, ул. 22 Апреля, д. 20 А

И.О. руководителя: Горькавый Роман Вячеславович

тактный телефон: 8 (3812) 64-55-70

ганизация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ты проведения работ по сбору первичных данных: 07.12.2020г. - 10.12.2020г.

Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных	Результаты расчета показателей
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»			
Соответствие информации о деятельности организации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 10	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации: 100 баллов
- на информационных стендах в помещении организации;	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» сферы в сети "Интернет":	100 баллов
- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		13	
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:	100 баллов

1.

2.

	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	4 из 4 оцениваемых индикаторов	
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Общее количество опрошенных: <		

Федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	- наличие и понятность навигации внутри организации;	Показатель не оценивается для организаций культуры	Число получателей услуг, удовлетворенных предоставлением услуг организацией социальной сферы:	85,22 баллов
	- наличие и доступность питьевой воды;			
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;			
	- санитарное состояние помещений организации;			
2.	Время ожидания предоставления услуги.	2.2.1. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, их участие в конкурсах и олимпиадах	Показатель не оценивается для организаций культуры	
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортом предоставления услуг	Общее количество опрошенных:	
			115	98
				85,22 баллов
Итого по критерию 2				
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:	
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	4 из 5 оцениваемых индикаторов	80 баллов
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;		

	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	5 из 6 оцениваемых индикаторов	100 баллов
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- 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;	- 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);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);			
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;			
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);			
3.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).				

	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	7	7	
	Итого по критерию 3			94 баллов
1	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры:
1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	115	110
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	115	114
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	115	112
	Итого по критерию 4			97,39 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			

Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг:	
1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	115	105	91,3 баллов
2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	115	112	97,39 баллов
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	115	114	99,13 баллов
Итого по критерию 5				96,43 баллов
Итого по всем критериям				95,98 баллов

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки: организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки: размещение организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: элеваторные кресла-коляски

организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»: обеспечить в организации комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте исполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»: оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: специальными креслами-колясками

обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)