**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа городской центр досуга «Горняк»**

**При знакомстве с РЕКОМЕНДАЦИЯМИ следует внимательно изучить следующие обозначения:**

* **** : недостатки тех или иных условий (способов связи, доступности для инвалидов, комфортности) по каждому филиалу в отдельности. Они обозначены знаком «минус» и оранжевой заливкой ячейки в отдельной рамке с экспертными оценками.

**⇒ Организации или ее филиалам необходимо обеспечить реализацию недостающих условий, обеспечить их функционирование, постоянную работу.** Например, контактный телефон или электронная почта может присутствовать на сайте организации, но на момент проверки экспертамион не функционировал – дозвониться/получить ответа не удалось.

* **Не найдены следующие материалы на сайте организации:**

Если строка пустая, следовательно, все необходимые материалы присутствуют и были обнаружены экспертами при оценке сайта учреждения.

Если указаны конкретные материалы, то при проведении оценки они либо отсутствовали, либо их нельзя было интуитивно найти.

**⇒ Организации необходимо разместить недостающие материалы(информацию) и на сайте и/или обеспечить возможность их легко найти.**

* **Не хватает следующих материалов на стендах юридического лица/филиала**

Если строка пустая, следовательно, все необходимые материалы присутствуют и были обнаружены экспертами при посещении учреждения или анализе переданных фото-видео материалов (если оценка осуществлялась дистанционно).

Если указаны конкретные материалы, то на момент проведения экспертизы они отсутствовали или не были заметны.

**⇒ Филиалу необходимо обеспечить предоставление недостающих**

**материалов и информации на стендах.**

* **Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:**

Большинство опрошенных, как правило не высказывают каких-либо замечаний или предложений или указывают, что их «все устраивают», они «всем довольны». Если есть каки-то конкретные предложения, то они перечислены в этой рамке.

**⇒ Организации рекомендуется учесть и, по возможности, реализовать предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации.**

# Условные обозначения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **К1** | **Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации** | | | | |
| Пинф | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | | | |
| Пдист | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование | | | | |
| Поткруд | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети Интернет | | | | |
| **К2** | **Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | | | | |
| Пкомф.усл | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | | | | |
| Пожид | Время ожидания предоставления услуги (для учреждений культуры не предусмотрен) | | | | |
| Пкомфуд | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией | | | | |
| **К3** | **Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов** | | | | |
| Поргдост | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | | | | |
| Пуслугдост | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | | | |
| Пдостуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | | | |
| **К4** | **Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | |
| Пперв.конт уд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | | | | |
| Показ.услугуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | | | | |
| Пвежл.дистуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | | | | |
| **К5** | **Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | |
| Преком | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | | | |
| Порг.услуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | | | |
| Пуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | | | | |
| **Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:** | | | | | |
| телефон | наличие абонентского номера телефона | | | | |
| e-mail | наличие адреса электронной почты | | | | |
| сервисы | наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) | | | | |
| FAQ | наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | | | | |
| анкета для опроса | наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | | |
| иные способы | наличие иного дистанционного способа взаимодействия | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Наличие комфортных условий для предоставления услуг:** | | | | | |
| Зона отдыха | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | | | | |
| Навигация | наличие и понятность навигации внутри организации | | | | |
| Вода | наличие и доступность питьевой воды | | | | |
| Санузел | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | | | | |
| Санитарное состояние | санитарное состояние помещений организации | | | | |
| Транспортная доступность | транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | | | | |
| **Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:** | | | | | |
| Пандус | оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) | | | | |
| Стоянка | выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | | | | |
| Лифты, поручни | адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | | | | |
| Кресла-коляски | сменных кресел-колясок | | | | |
| Спец. санузлы | специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | | | |
| **Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:** | | | | | |
| Дублирование звуковой и зрительной | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | | | | |
| Дублирование шрифтом Брайля | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | |
| Сурдопереводчик | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | |
| Помощь работников | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | | | | |
| Дистантный режим | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | | | |

# Цветовые шкалы:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ранг учреждения по критерию** - среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 73): | |
|  | входит в 10% самых лучших, лидирующих по независимой оценке |
|  | входит в 30% лучших |
|  | входит в 40% самых «средних» |
|  | входит в 30% отстающих по результатам независимой оценки |
|  | входит в 10% самых отстающих |
| **Показатель оценки качества по организации, а также набранный балл по критерию / по субкритерию:** | |
|  | от 95 до 100 баллов |
|  | от 90 до 95 баллов |
|  | от 85 до 90 баллов |
|  | от 80 до 85 баллов |
|  | менее 80 баллов |
| **Динамика показателей учреждения** приведена в сравнении с НОК 2019 года, при наличии оценки): | |
|  | в 2022 ситуация существенно улучшилась (показатель вырос более чем на 10 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация улучшилась (показатель вырос на 6-10 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация почти не изменилась (+- 5 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация ухудшилась (показатель упал на 6-10 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация существенно ухудшилась (показатель упал более чем на 10 пунктов) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации: | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа городской центр досуга «Горняк»** | | | | | |
|  |  |  | Количество адресов: | | | 1 |
| Юридический адрес: | 623780, Свердловская обл., г. Артемовский,ул.Комсомольска 2 | | | | | |
| Ссылка на фото и видео материалы: | <https://disk.yandex.ru/d/d_nDNX2oawC-SQ> | | | | |  |
| Опрошенных получателей услуг (чел.): | | | | | | **152** |
| Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры: | | | | | | **90,76** |
| Ранг учреждения среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 144): | | | | | | ***49*** |
| По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих) | | | | | | 2 |
| Результаты НОК в 2019г. | | | | | | **87,82** |
|  | | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Критерий: | | К1 | К2 | К3 | К4 | К5 |
| **Набранный балл по критерию:** | | **92,40** | **99,50** | **61,90** | **100,00** | **100,00** |
| *Ранг учреждения по критерию:* | | *74* | *5* | *68* | *1* | *1* |
| Результаты НОК 2019 году | | 91,20 | 95,00 | 77,00 | 84,80 | 91,10 |
|  | | Пинф | Пкомф.усл | Поргдост | Пперв.конт уд | Преком |
| Набранный балл по субкритерию: | | 86,00 | 100,00 | 0,00 | 100,00 | 100,00 |
|  | | Пдист | Пожид | Пуслугдост | Показ.услугуд | Порг.услуд |
| Набранный балл по субкритерию: | | 90,00 | - | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
|  | | Поткруд | Пкомфуд | Пдостуд | Пвежл.дистуд | Пуд |
| Набранный балл по субкритерию: | | 99,00 | 99,00 | 73,00 | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Экспертная оценка материалов, размещенных на официальном сайте организации:** | | | | | | |
| **Не найдены следующие материалы на сайте организации:** | | | | | | |
| 1.1.9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, 1.1.12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*, 1.1.13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества), | | | | | | |
| **Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению:** | | | | | | |
| присутствует |  |  |  |  |  |  |
| **Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:** | | | | | | |
|  | телефон | e-mail | сервисы | FAQ | анкета для опроса |  |
|  | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Результаты опроса получателей услуг - % удовлетворенных** | | | | | | |
| Открытость, полнота и доступность информации на информационных стендах в помещении организации | | | | | | 99,29 |
| Открытость, полнота и доступность информации на официальном сайте организации | | | | | | 99,20 |
| Своевременность предоставления услуги | | | | | | 100,00 |
| **Комфортностью предоставления услуг организацией, в том числе:** | | | | | | 99,00 |
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | | | | 99,32 |
| Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | | | | | | 100,00 |
| Доступность питьевой воды | | | | | | 99,32 |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | | | | | | 100,00 |
| Cанитарное состояние помещений организаций | | | | | | 100,00 |
| Наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения) | | | | | | 99,27 |
| Доступность записи на получение услуги по телефону | | | | | | 100,00 |
| Доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения) | | | | | | 100,00 |
| Доступность записи на получение услуги посредством Единого портала ГМУ | | | | | | 100,00 |
| Доступность записи на получение услуги при личном посещении | | | | | | 100,00 |
| **Доступностью услуг для инвалидов, в том числе:** | | | | | | 73,00 |
| Наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | | | | | | 72,73 |
| Наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | 72,73 |
| Наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | 72,73 |
| Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | | | | | | 100,00 |
| Наличие помощи, оказываемой работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | | | | | | 100,00 |
| Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | | | | | 100,00 |
| Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | | | | | | 100,00 |
| Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении | | | | | | 100,00 |
| Доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | | | | | | 100,00 |
| Организационными условиями предоставления услуг | | | | | | 100,00 |
| В целом условиями оказания услуг в организации | | | | | | 100,00 |
| Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | | | | | | 100,00 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| пробел | | | | | | |
| **Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:** | | | | | | |
| Расширить направления кружков Расширить холл, где можно раздеваться Поставить кулер с водой | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Общие итоги деятельности учреждения Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа городской центр досуга «Горняк»** | | | | | | |
| По итогам 2022 года Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа городской центр досуга «Горняк» занимает 49 место среди 144 обследованных в 2022 году муниципальных учреждений культуры Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Таким образом, оно входит в 2 группу учреждений, набравших в среднем 86,42-90,76 баллов, чей уровень БЛИЗОК К СРЕДНЕМУ по Свердловской области. | | | | | | |
| В 2022 году общий показатель оценки качества по организации составил 90,76 Для сравнения, аналогичный показатель 2019 года составил 87,82 что свидетельствует о СТАБИЛЬНОСТИ оценки качества оказания услуг в целом по учреждению. | | | | | | |
| Существенная отрицательная динамика наблюдается по 1 показателю: | | | | | | |
| - K3. Доступность услуг для инвалидов (61,9 за 2022 год против 77 в 2019г.); | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 1 критериям: | | | | | | |
| - K3. Доступность услуг для инвалидов (61,9); | | | | | | |
| Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 2 субкритерию/ям: | | | | | | |
| - 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (0 баллов)  - 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (73 баллов) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Основные рекомендации по Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа городской центр досуга «Горняк»:** | | | | | | |
| В целом, поддерживать на достигнутом высоком уровне успешно реализованные показатели и условия | | | | | | |
| - Повышать открытость и доступность информации об организациях | | | | | | |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
| - Повышать уровень доступности услуг для инвалидов | | | | | | |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| - Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | | | | | | |
| - Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:** | | | | | | |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| - Полностью оборудовать помещения организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов | | | | | | |
|  | | | | | | |
| - Повышать уровень удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:** | | | | | | |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организаций | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:** | | | | | | |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Экспертная оценка стендов, помещений, прилегающей территории** | | | | | | |
| **Адрес №** | **1** |  |  | Код филиала: | | 9.1 |
| **Название юридического лица:** | Муниципальное бюджетное учреждение культуры Артемовского городского округа городской центр досуга «Горняк» | | | | | |
| Адрес: | **623780, Свердловская обл., г. Артемовский,ул.Комсомольска 2** | | | | | |
| **Не хватает следующих материалов на стендах юридического лица:\*** | | | | | | |
| 1.1.4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), 1.1.9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг, 1.1.10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), 1.1.12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)\*, 1.1.13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению  качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества), | | | | | | |
| пробел | | | | | | |
| **Наличие комфортных условий для предоставления услуг:** | | | | | | |
|  | Зона отдыха | Навигация | Вода | Санузел | Санитарное состояние | Бронирование |
|  | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Доступность услуг для инвалидов - наличие в помещениях или на прилегающей территории:** | | | | | | |
|  | Пандус | Стоянка | Лифты, поручни | Кресла-коляски | Спец. санузлы |  |
|  | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |  |
| **Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:** | | | | | | |
|  | Дублирование звуковой и зрительной | Дублирование шрифтом Брайля | Сурдопереводчик | Помощь работников | Дистантный режим |  |
|  | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** |  |