**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 кружковРасширить холл, где можно раздеватьсяПоставить 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 |   |
|   | **+** | **+** | **-** | **+** | **+** |   |