

Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Городского округа Староуткинск»

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 экспертами он 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 какие-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
П _{инф}	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
П _{дист}	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование
П _{откр уд}	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
П _{комф.усл}	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг
П _{ожид}	Время ожидания предоставления услуги (для учреждений культуры не предусмотрен)
П _{комф уд}	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией
К3	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов
П _{орг дост}	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
П _{услуг дост}	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
П _{дост уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
К4	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации
П _{перв.конт уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
П _{каз.услуг уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
П _{вежл.дист уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
К5	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
П _{реком}	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым
П _{орг.усл уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Пу _д	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 автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Городского округа Староуткинский»				
Юридический адрес:	С.О.,п. Староуткинский ул. 8 Марта 2 б				
Ссылка на фото и видео материалы:	https://disk.yandex.ru/d/o0WNsuxMmTOvNA				
	Опрошенных получателей услуг (чел.):	54			
	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:	92,28			
	Ранг учреждения среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 144):	27			
	По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих)	1			
	Результаты НОК в 2019г.	87,92			
	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:	95,40	90,50	77,30	99,20	99,00
<i>Ранг учреждения по критерию:</i>	<i>37</i>	<i>112</i>	<i>25</i>	<i>68</i>	<i>86</i>
Результаты НОК 2019 году	92,20	96,00	77,00	86,60	87,80
	П _{инф}	П _{комф.усл}	П _{орг.дост}	П _{перв.конт.уд}	П _{реком}
Набранный балл по субкритерию:	96,00	100,00	80,00	100,00	100,00
	П _{дист}	П _{ожид}	П _{услуг.дост}	П _{оказ.услуг.уд}	П _{орг.усл.уд}
Набранный балл по субкритерию:	90,00	-	80,00	98,00	100,00
	П _{откр.уд}	П _{комф.уд}	П _{дост.уд}	П _{вежл.дист.уд}	П _{уд}
Набранный балл по субкритерию:	99,00	81,00	71,00	100,00	98,00

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 деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*,

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	98,04
Открытость, полнота и доступность информации на официальном сайте организации	100,00
Своевременность предоставления услуги	100,00
Комфортностью предоставления услуг организацией, в том числе:	81,00
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	85,37
Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения)	97,83
Доступность питьевой воды	85,00
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	98,08
Санитарное состояние помещений организаций	98,11
Наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения)	100,00
Доступность записи на получение услуги по телефону	100,00
Доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения)	96,88
Доступность записи на получение услуги посредством Единого портала ГМУ	95,45
Доступность записи на получение услуги при личном посещении	97,62
Доступностью услуг для инвалидов, в том числе:	71,00
Наличие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	100,00
Наличие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	100,00
Наличие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	71,43
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	85,71
Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100,00
Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении	98,00
Доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,00
Организационными условиями предоставления услуг	100,00
В целом условиями оказания услуг в организации	98,00
Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100,00

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

Большинству все нравится!

Организовать группу ЛФК для людей 50+

Проводить больше интересных мероприятий для молодежи

В качестве призов дарить еще и билеты на просмотры фильмов

Общие итоги деятельности учреждения Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Городского округа Староуткинск»

По итогам 2022 года Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Городского округа Староуткинск» занимает 27 место среди 144 обследованных в 2022 году муниципальных учреждений культуры Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Таким образом, оно входит в 1 группу учреждений, набравших в среднем 90,8-96,72 баллов, чей уровень ВЫШЕ СРЕДНЕГО по Свердловской области.

В 2022 году общий показатель оценки качества по организации составил 92,28. Для сравнения, аналогичный показатель 2019 года составил 87,92, что свидетельствует о СТАБИЛЬНОСТИ оценки качества оказания услуг в целом по учреждению.

Существенная отрицательная динамика наблюдается по 1 показателю:

- К2. Комфортность условий предоставления услуг (90,5 за 2022 год против 96 в 2019г.);

Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 1 критерию:

- К3. Доступность услуг для инвалидов (77,3);

Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 4 субкритерию/ям:

- 2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией (81 баллов)

- 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (80 баллов)

- 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (80 баллов)

- 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (71 баллов)

**Основные рекомендации по Муниципальное автономное учреждение культуры
«Культурно-досуговый центр Городского округа Староуткинский»:**

В целом, поддерживать на достигнутом высоком уровне успешно реализованные показатели и условия

- Повышать открытость и доступность информации об организациях
- Повышать уровень комфортности 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»:

- Повышать уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организациями

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Полностью оборудовать помещения организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов
- Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
- 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: 120.1
Название Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-юридического лица: досуговый центр Городского округа Староуткинск»
Адрес: С.О.,п. Староуткинск ул. 8 Марта 2 б

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 деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*,

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. санузелы
+	+	+	-	+

Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Дублирование звуковой и зрительной	Дублирование шрифтом Брайля	Сурдопереводчик	Помощь работников	Дистантный режим
+	+	-	+	-

Адрес №	2	Код филиала:	120.2			
Название филиала:	Структурное подразделение Библиотека					
Адрес:	С.О.,п. Староуткинск,ул. Советская 1 а					
Не хватает следующих материалов на стендах филиала:*						
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),						
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	
	+	+	-	+	+	