|  |
| --- |
| **Независимая оценка качества 2022 года**  **Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина»**  **Общие итоги деятельности учреждения** |
| По итогам 2022 года Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина» занимает 11 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 94,44 Для сравнения, аналогичный показатель 2019 года составил 80,39 что свидетельствует о СУЩЕСТВЕННОМ РОСТЕ оценки качества оказания услуг в целом по учреждению. |
| Существенных отрицательных изменений по каждому из 5 критериев по сравнению с 2019/2020 годом не наблюдается. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации: | **Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина»** | | | | | |
|  |  |  | Количество адресов: | | | 3 |
| Юридический адрес: | 624742, Свердловска область, г.Нижняя Салда, ул. Карла Маркса , д. 2 | | | | | |
| Ссылка на фото и видео материалы: | <https://disk.yandex.ru/d/cdtlZoRnXnobkQ> | | | | | |
| Опрошенных получателей услуг (чел.): | | | | | | **1000** |
| Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями культуры: | | | | | | **94,44** |
| Ранг учреждения среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 144): | | | | | | ***11*** |
| По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих) | | | | | | 1 |
| Результаты НОК в 2019г. | | | | | | **80,39** |
|  | | 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:** | | **93,70** | **98,50** | **80,00** | **100,00** | **100,00** |
| *Ранг учреждения по критерию:* | | *60* | *17* | *11* | *1* | *1* |
| Результаты НОК 2019 году | | 91,15 | 82,00 | 76,70 | 78,80 | 73,30 |
|  | | Пинф | Пкомф.усл | Поргдост | Пперв.конт уд | Преком |
| Набранный балл по субкритерию: | | 79,00 | 100,00 | 60,00 | 100,00 | 100,00 |
|  | | Пдист | Пожид | Пуслугдост | Показ.услугуд | Порг.услуд |
| Набранный балл по субкритерию: | | 100,00 | - | 80,00 | 100,00 | 100,00 |
|  | | Поткруд | Пкомфуд | Пдостуд | Пвежл.дистуд | Пуд |
| Набранный балл по субкритерию: | | 100,00 | 97,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Экспертная оценка материалов, размещенных на официальном сайте организации:** | | | | | | |
| **Не найдены следующие материалы на сайте организации:** | | | | | | |
| 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)\*, | | | | | | |
| **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 | | | | | | 99,90 |
| Открытость, полнота и доступность информации на официальном сайте организации | | | | | | 99,59 |
| Своевременность предоставления услуги | | | | | | 100,00 |
| **Комфортностью предоставления услуг организацией, в том числе:** | | | | | | 97,00 |
| Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | | | | 99,70 |
| Наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | | | | | | 100,00 |
| Доступность питьевой воды | | | | | | 97,84 |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | | | | | | 99,90 |
| Cанитарное состояние помещений организаций | | | | | | 99,80 |
| Наличие парковки на прилегающей территории организации (учреждения) | | | | | | 98,17 |
| Доступность записи на получение услуги по телефону | | | | | | 99,90 |
| Доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации (учреждения) | | | | | | 99,90 |
| 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:** | | | | | | 100,00 |
| 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) | | | | | | 100,00 |
| 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 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| робел | | | | | | |
| **Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:** | | | | | | |
| Многим все нравится На сайте указать номер сотового телефона Отремонтировать туалеты Утеплить первый этаж | | | | | | |
| Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 1 критериям: | | | | | | |
| - K3. Доступность услуг для инвалидов (80); | | | | | | |
| Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 3 субкритерию/ям: | | | | | | |
| - 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (79 баллов)  - 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (60 баллов)  - 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (80 баллов) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Основные рекомендации по Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина»:** | | | | | | |
| 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 | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **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 | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **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: | | 93.1 |
| **Название юридического лица:** | Муниципальное учреждение «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина» | | | | | |
| Адрес: | **624742, Свердловска область, г.Нижняя Салда, ул. Карла Маркса , д. 2** | | | | | |
| **Не хватает следующих материалов на стендах юридического лица:\*** | | | | | | |
| 1.1.2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), 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)), 1.1.5. 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, 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 |  |
|  | **-** | **-** | **+** | **+** | **+** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Адрес №** | **2** |  |  | Код филиала: | | 93.2 |
| **Название филиала:** | Клуб с. Акинфиево, структурное подразделение Муниципального учреждения «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина» | | | | | |
| Адрес: | 624740 С.О. , село Акинфиево , ул. Центральная , д.52 | | | | | |
| **Не хватает следующих материалов на стендах филиала:\*** | | | | | | |
| 1.1.8. 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)\*, 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 |  |
|  | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Адрес №** | **3** |  |  | Код филиала: | | 93.3 |
| **Название филиала:** | Клуб с. Медведево, структурное подразделение Муниципального учреждения «Городской Дворец Культуры им. В.И.Ленина» | | | | | |
| Адрес: | 624740 С.О. , село Медведево, ул.Первая,д.80 | | | | | |
| **Не хватает следующих материалов на стендах филиала:\*** | | | | | | |
| 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)), 1.1.5. 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, 1.1.8. 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)\*, 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), 1.1.11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, 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 |  |
|  | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** |  |