



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
МАУК «Аттракцион» в соответствии с показателями, характеризующими
общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями
культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ставрополь, 2022

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
МАУК «Аттракцион» в соответствии с показателями, характеризующими
общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями
культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ставрополь

19 сентября 2022 г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МАУК «Аттракцион» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации», во исполнение Муниципального контракта от 24 августа 2022г. № 753643 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры города Ессентуки Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории города Ессентуки Ставропольского края в 2022 году, согласно показателям, утвержденным техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** МАУК «Аттракцион»

- **Юридический адрес организации:** Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Кисловодская, 11.
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://essattraction.ru/>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 24.08.2022 по 16.09.2022гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 09.09.2022г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 09.09.2022г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 229

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг МАУК «Аттракцион»

Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации культуры
Показатель 1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
	<p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. 2. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации. 3. Проводить с получателями услуг мероприятия по популяризации сайта организации и дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.
Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг
	<p><u>Рекомендации респондентов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Рассмотреть возможность проведения реконструкции (облагородить) побережье озера;
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить наличие и доступность сменных кресел-колясок; 2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: <ul style="list-style-type: none"> - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих

	<p>инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства;
Показатель 3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p> <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.
Критерий 4	<p>Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)</p> <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации.
Критерий 5	<p>Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)</p> <p><u>Рекомендации экспертов и респондентов:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Довести до уровня 100% удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей МАУК «Аттракцион», составило **87,86** балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Приложении №1.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет при Управлении культуры, искусства и молодежной

политики администрации города Ессентуки, для принятия решения о присвоении рейтинга организации, формирования плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, и улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

Наименование организации	МАУК "Аттракцион"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	229
Дата визита в организацию	09.09.2022
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://essattraction.ru/

дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет" 09.09.2022

ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ

87,86

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

91,2

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

100,0

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)

9

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

1

Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)

1

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

1

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

Режим, график работы организации культуры

1

Виды предоставляемых услуг организацией культуры

1

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

Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

1

информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)

1

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)

12

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты

1

Наименование организации	МАУК "Аттракцион"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	229
Дата визита в организацию	09.09.2022
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://essattraction.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	09.09.2022
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
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
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
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
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
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие телефона	30
электронной почты	30
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

Наименование организации	МАУК "Аттракцион"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	229
Дата визита в организацию	09.09.2022
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://essattraction.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	09.09.2022
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов)	78,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	206
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	152
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	229
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	95,0
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20
доступность питьевой воды	20
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
санитарное состояние помещений организации культуры	20
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	90,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	207
Численность опрошенных получателей услуг	229
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	64,5
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	60
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
наличие сменных кресел-колясок	0

Наименование организации	МАУК "Аттракцион"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	229
Дата визита в организацию	09.09.2022
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://essattraction.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	09.09.2022

наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0
--	---

Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834

3.1.1. Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполняется - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	1) оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию: -оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; -расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода	
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	
	использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; -прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов; обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств	
3.1.2. Наличие выделенных стоек для автотранспортных средств инвалидов (условие выполняется - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия	
	Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: -размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; -обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	
3.1.3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия: -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной окантовки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	

Наименование организации	МАУК "Аттракцион"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	229
Дата визита в организацию	09.09.2022
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://essattraction.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	09.09.2022
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	60
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0
наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	75,0
Число опрошенных	4
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	93,40
4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	93,0
Число опрошенных	229
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	212
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	97,0
Число опрошенных	229
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	222

Наименование организации	МАУК "Аттракцион"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	229
Дата визита в организацию	09.09.2022
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://essattraction.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	09.09.2022
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	87,0
Число опрошенных	229
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	200
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,2
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	229
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	224
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	94
Число опрошенных	229
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	216
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	94,0
Число опрошенных	229
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	216