



**Администрация города
Ессентуки**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
муниципальным автономным учреждением культуры «Аттракцион» г.
Ессентуки Ставропольского края в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, в отношении которых проводится независимая
оценка

г. Ессентуки, 2019

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
муниципальным автономным учреждением культуры «Аттракцион» г.
Ессентуки Ставропольского края в соответствии с показателями,
характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры, в отношении которых проводится независимая
оценка

г. Ессентуки

18 октября 2019г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Аттракцион» г. Ессентуки Ставропольского края (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению Управления культуры, искусства и молодежи администрации города Ессентуки, именуемое в дальнейшем «Муниципальный заказчик», в лице исполняющего обязанности начальника Демирчян Н.С., действующего на основании Положения, во исполнение муниципального контракта от 20.03.2019 № 271461 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 в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с исполняющим обязанности начальника Управления культуры, искусства и молодежи администрации города Ессентуки и Председателем общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями города Ессентуки по отраслям «Образование», «Культура», «Физическая культура и спорт», «Дополнительное образование» согласно показателям, утвержденными 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» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное автономное учреждение культуры «Аттракцион» г. Ессентуки Ставропольского края.
- **Юридический адрес организации:** 357600, Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Кисловодская, 11, помещение 93
- **Адрес электронной почты:** mauk.attraction@mail.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** essattraction.ucoz.ru
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 22.03.2019 по 10.10.2019 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 31.08.2019г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 20.08.2019г.
- **Численность респондентов в организации культуры:**

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	г. Ессентуки Ставропольского края	муниципальное автономное учреждение культуры «Аттракцион» г. Ессентуки Ставропольского края.	200

Сводные интегральные значение по всем критериям, с учетом коэффициентов значимости показателей (таблица №1)

1. Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил **62,5 балла** (при максимальном значении показателя – 100 баллов)
Детализация баллов по критерию 1 приведена в **приложении № 1.**
2. Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил **95,0 балла** (при максимальном значении показателя – 100 баллов)
Детализация баллов по критерию 2 приведена в **приложении № 2.**

3. Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – **66 баллов** (при максимальном значении 100 баллов)
Детализация баллов по критерию 3 приведена в **приложении № 3.**
4. Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил – **81,50 баллов** (при максимальном значении 100 баллов)
5. Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил –**97,0 баллов** (при максимальном значении 100 баллов)

Смотри таблицу №1

наименование организации/структурного подразделения		Муниципальное автономное "Аттракцион"		
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		83,4		
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	82,7		
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	фактическое значение показателя	65	
		Коэффициент значимости	0,3	
		Значение с учетом коэффициента значимости	19,5	
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	фактическое значение показателя	90	
		Коэффициент значимости	0,3	
		Значение с учетом коэффициента значимости	27,0	
	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»	фактическое значение показателя	90,5	
		Коэффициент значимости	0,4	
Значение с учетом коэффициента значимости		36,2		
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	98,0		
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	фактическое значение показателя	100	
		Коэффициент значимости	0,5	
		Значение с учетом коэффициента значимости	50	
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	фактическое значение показателя	96,00	
		Коэффициент значимости	0,5	
Значение с учетом коэффициента значимости		48,00		
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	44,0		
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	фактическое значение показателя	20	
		Коэффициент значимости	0,3	
		Значение с учетом коэффициента значимости	6	
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	фактическое значение показателя	20	
		Коэффициент значимости	0,4	
		Значение с учетом коэффициента значимости	8	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	фактическое значение показателя	100	
		Коэффициент значимости	0,3	
Значение с учетом коэффициента значимости		30,0		
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	96,00		
	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	фактическое значение показателя	96	
		Коэффициент значимости	0,4	
		Значение с учетом коэффициента значимости	38,40	
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	фактическое значение показателя	98	
		Коэффициент значимости	0,4	
		Значение с учетом коэффициента значимости	39,20	
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.))	фактическое значение показателя	92	
		Коэффициент значимости	0,2	
Значение с учетом коэффициента значимости		18,40		
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	96,50		
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	96	
		Коэффициент значимости	0,3	
		Значение с учетом коэффициента значимости	28,80	
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	99,5	
		Коэффициент значимости	0,2	
		Значение с учетом коэффициента значимости	19,90	
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	95,5	
		Коэффициент значимости	0,5	
Значение с учетом коэффициента значимости		47,75		

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Аттракцион» г. Ессентуки Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.
2. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
3. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
5. Обеспечить возможность сопровождения работниками организации инвалидов.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры «Аттракцион» г. Ессентуки Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Включить озеро в программу «Комфортная среда».
2. Обеспечить наличие биотуалета для инвалидов.
3. Увеличить количество беседок.
4. Обеспечить наличие пандуса для возможности заезда в воду на пляже маломобильной группы.
5. Выделить раздевалку для клуба моржей (занятия проходят в зимний период).
6. Благоустроить территорию.
7. Установить урны.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости муниципального автономного учреждения культуры «Аттракцион» г. Ессентуки Ставропольского края составило **83,4 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

Таблица № 1

наименование организации/структурного подразделения		МАУК "Аттракцион"
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		83,4
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	82,7
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	19,5
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	27,0
	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»	36,2
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	98,0
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	50
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	48,00
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	44,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	6
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	8
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	96,00
	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	38,40
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	39,20
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.))	18,40
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	96,50
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28,80
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,90
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,75

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры 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 по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями города Ессентуки по отраслям «Образование», «Культура», «Физическая культура и спорт», «Дополнительное образование» для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова