



163061, г. Архангельск, пр. Ломоносова, 58, корп. 1, офис 2
телефон/факс: (8182) 28-70-72, 65-2000
E-mail: evsina@foris.ru
www.foris.ru

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ

**на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг организациями культуры,
расположенными на территории Архангельской области**

Генеральный директор ООО «Форис-Медиа» _____ Н.Ю. Евсина

г. Архангельск

– 2020 г. –

2.66 Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 247 человек) представлен в таблице 162.

Таблица 162

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	59	23,9
Женский	188	76,1
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	96	38,9
26 – 35 лет	70	28,3
36 – 54 года	66	26,7
старше 55 лет	15	6,1
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	106	42,9
Среднее специальное	114	46,2
Полное (общее)	27	10,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26	10,5
Потребитель услуг	161	65,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	60	24,3
Итого:	247	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 163.

Таблица 163

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адреса сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		
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	X	1
6. Режим, график работы организации культуры	0,5	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	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)*	0,5	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	1
Всего	6,5 (из 9)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Парк аттракционов «Потешный двор», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6,5 баллов из 9 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», выявленные на основе

массового анкетного опроса, представлены на рисунке 129, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 129, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.

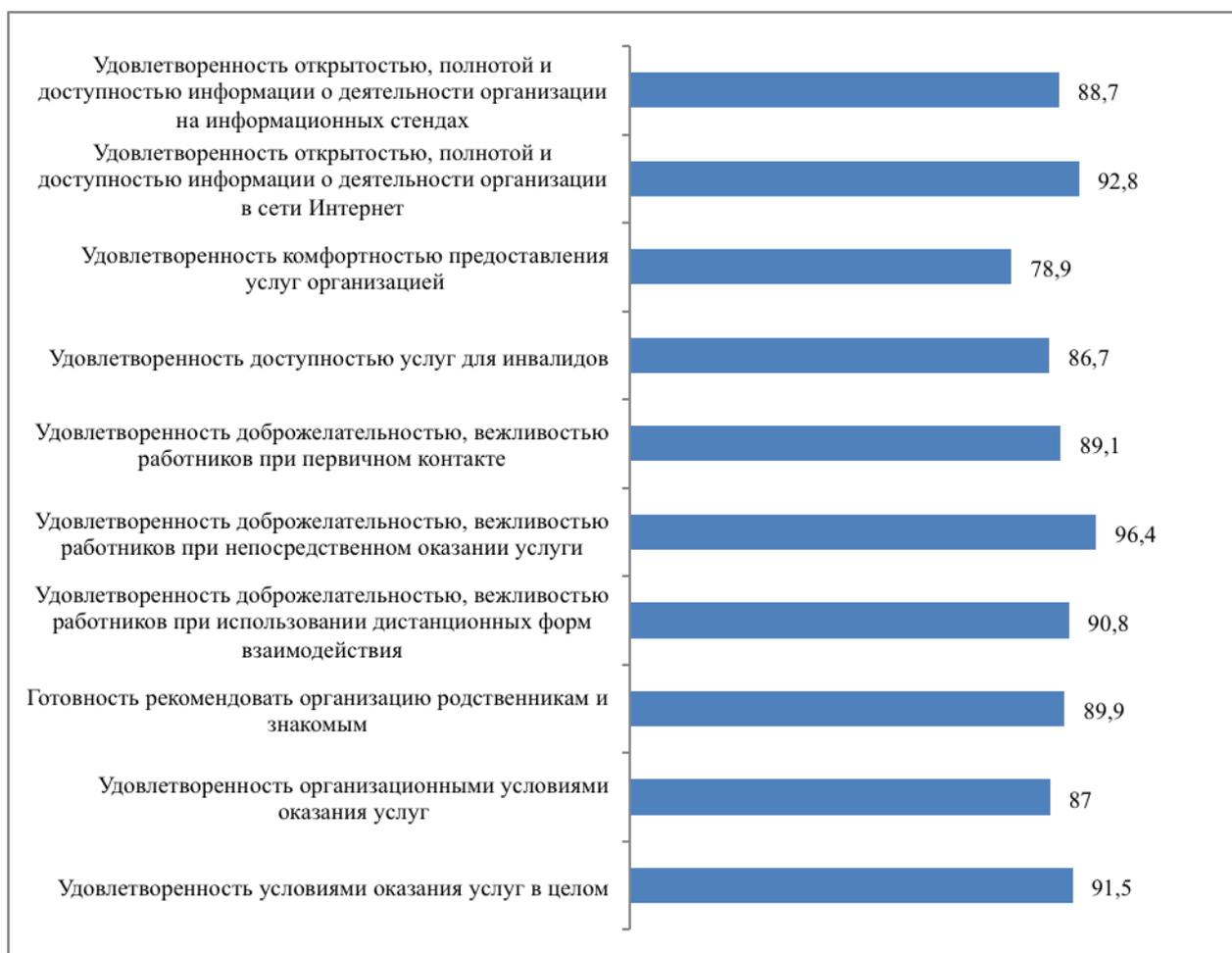


Рисунок 129. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 83,3 баллов, с учетом его значимости – 25 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 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» – значение показателя равно 90,7 баллов, с учетом его значимости – 36,3 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 78,9 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,7 баллов, с учетом его значимости – 26 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 89,1 баллов, с учетом его значимости – 35,6 баллов;

4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 38,5 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 90,8 баллов, с учетом его значимости – 18,2 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 89,9 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 87 баллов, с учетом его значимости – 17,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 91,5 баллов, с учетом его значимости – 45,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 77% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- открывать парк зимой, проводить интерактивные программы,
- туалет и вода для детей должны быть бесплатным,
- хотелось бы, чтобы было более современное оборудование + озеленение парка,
- не хватает антисептиков в фойе, туалетной бумаги в туалете и стульев для ожидания;
- единственный минус в работе парка - сезонность и небольшое количество аттракционов;
- приобретение музыкальной аппаратуры;
- Для скопления такого большого количества людей еще и с детьми необходимы нормальная, доступная еда (а не то, что продается да еще и в три дорого) и нормальные и в достаточном количестве туалеты. Нет парковки рядом с парком;
- скидки студентам,
- больше разнообразных аттракционов (12 ответов),
- санузел (2 ответа)
- теннисный стол,

- снижение цены на услуги (3 ответа),
- все отлично (12 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», представлены на рисунке 130 и в Приложении 2.



Рисунок 130. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 75,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор» занимает 43 место из 68.