



## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг  
муниципальным унитарным предприятием кинематографии г. Сочи «Восход»  
в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки  
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении  
которых проводится независимая оценка

Город-курорт Сочи, 2021

Аналитический отчет  
о качестве условий оказания услуг  
муниципальным унитарным предприятием кинематографии г. Сочи «Восход»  
в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки  
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении  
которых проводится независимая оценка

Город-курорт Сочи

20 ноября 2021г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным унитарным предприятием кинематографии г. Сочи «Восход» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению управления культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в лице начальника управления культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края Устиновой Марианны Олеговны, действующего на основании Положения об управлении культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края во исполнение муниципального контракта № 52-Н от 21 октября 2021 г. на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в 2021 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Общественным советом при администрации города Сочи по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями отрасли «Культура» города Сочи 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 унитарное предприятие кинематографии г. Сочи «Восход»
- **Юридический адрес организации:** 354200, г. Сочи, пос. Лазаревское, ул. Победы, 80
- **Адрес электронной почты:** [kinolaz@sochi.com](mailto:kinolaz@sochi.com)
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** [www.kino-laz.ru](http://www.kino-laz.ru)
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 21.10.2021 по 15.11.2021 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 13.11.2021 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 13.11.2021 г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 732

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Г. Сочи	Муниципальное унитарное предприятие кинематографии г. Сочи «Восход»	732

**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным унитарным предприятием кинематографии г. Сочи «Восход» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации информацию о структуре и органах управления организацией в соответствии с требованиями п.8.1 приказа министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на

официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

2. Разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги.
3. Разместить на официальном сайте организации культуры сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.
4. Обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации культуры.
5. Изучить возможность выделения стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
6. Обеспечить возможность сопровождения лиц с ОВЗ работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

**Рекомендации респондентов** по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным унитарным предприятием кинематографии г. Сочи «Восход» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Рассмотреть возможность ремонта зрительного зала кинотеатра.
2. Рассмотреть возможность замены кресел в зрительном зале.
3. Размещать больше актуальной информации на официальном сайте организации.
4. Добавить количество киносеансов с минимальной стоимостью билетов.

**Интегральное значение по совокупности общих критериев**, с учетом значимости показателей муниципального унитарного предприятия кинематографии г. Сочи «Восход», составило **90,56 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 муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в управление культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и в Общественный совет при администрации города Сочи по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями отрасли «Культура» города Сочи для принятия решения о

присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

**Директор СКЦПОА**

**Е.С. Квасова**

Наименование государственного учреждения	МУП кинематографии г. Сочи «Восход»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	13.11.2021 г.
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.kino-laz.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	13.11.2021 г.
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<b>90,56</b>
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	85,9
<b>ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.</b>	<b>67,0</b>
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)	6
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	0
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
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
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

Наименование государственного учреждения	МУП кинематографии г. Сочи «Восход»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	13.11.2021 г.
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.kino-laz.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	13.11.2021 г.
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)	8
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
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	0
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
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
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
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

Наименование государственного учреждения	МУП кинематографии г. Сочи «Восход»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	13.11.2021 г.
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.kino-laz.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	13.11.2021 г.
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)	90
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 на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	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», (максимально - 100 баллов)	97,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	713
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	700
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	732
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,5
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



Наименование государственного учреждения	МУП кинематографии г. Сочи «Восход»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	13.11.2021 г.
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.kino-laz.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	13.11.2021 г.
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	0
доступность питьевой воды	20
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении 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	99,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	727
Численность опрошенных получателей услуг	732
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>68,80</b>
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 бал., макс. - 100 баллов)	80
<b>Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н</b>	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
наличие сменных кресел-колясок	20
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	40
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

Наименование государственного учреждения	МУП кинематографии г. Сочи «Восход»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	13.11.2021 г.
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.kino-laz.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	13.11.2021 г.
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	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	96,0
Число опрошенных	52
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	50
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,80
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	99,0
Число опрошенных	732
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	728
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	732
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	730

Наименование государственного учреждения	МУП кинематографии г. Сочи «Восход»
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	13.11.2021 г.
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.kino-laz.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	13.11.2021 г.
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	96,0
Число опрошенных	732
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	700
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,80
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	732
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	729
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	99,0
Число опрошенных	732
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	727
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	732
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	730