



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг организацией культуры
муниципальное унитарное предприятие города Сочи «Концертный зал
«Фестивальный» муниципального образования городской округ город-курорт
Сочи Краснодарского края в соответствии с показателями, характеризующими
общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями
культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г.-к. Сочи, 2024

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг организацией культуры
муниципальное унитарное предприятие города Сочи «Концертный зал
«Фестивальный» муниципального образования городской округ город-курорт
Сочи Краснодарского края в соответствии с показателями, характеризующими
общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями
культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г.-к. Сочи

04 октября 2024г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры муниципальное унитарное предприятие города Сочи «Концертный зал «Фестивальный» (МУП города Сочи «Концертный зал «Фестивальный») муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» во исполнение ч.1 ст. 36 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в рамках реализации муниципального контракта от 12.08.2024 № 61НОК 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 2024 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

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 31.05.2018 № 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 31.05.2018 № 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 культуры:

- **Наименование организации культуры:** муниципальное унитарное предприятие города Сочи «Концертный зал «Фестивальный»;
- **Юридический адрес организации культуры:** г. Сочи, ул. Орджоникидзе, 5;
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 12.08.2024 по 20.09.2024;
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 11.09.2024;
- **Численность респондентов в учреждении культуры:** 606 чел.

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг МУП города Сочи «Концертный зал «Фестивальный»

Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих 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 <p>Рекомендации экспертов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечить аппаратное дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению на постоянной основе: установить речевые информаторы, мнемосхемы, индукционную систему

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей в отношении организации культуры МУП города Сочи «Концертный зал «Фестивальный» составило **99,40 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 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 устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки и улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

Наименование организации культуры, критериев и показателей НОК	Количество баллов
МУП ГОРОДА СОЧИ КОНЦЕРТНЫЙ ЗАЛ ФЕСТИВАЛЬНЫЙ	
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	99,4
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	100
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100
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
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	Не предусмотрено
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	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
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

Наименование организации культуры, критериев и показателей НОК	Количество баллов
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
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	Не предусмотрено
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	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 на официальном сайте номера телефона организации (его функционирование)	1
Наличие на официальном сайте адреса электронной почты (ее функционирование)	1
Наличие на официальном сайте электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения)	1
Наличие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	1
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	1
Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1

Наименование организации культуры, критериев и показателей НОК	Количество баллов
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)	100
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	606
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, (численность опрошенных, ответивших положительно)	606
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	606
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,4
Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	Не предусмотрено
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Не предусмотрено
Наличие и понятность навигации внутри организации	Не предусмотрено
Доступность питьевой воды	Не предусмотрено
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Не предусмотрено
Санитарное состояние помещений организации	Не предусмотрено
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Не предусмотрено
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	Не предусмотрено
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	Не предусмотрено
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	98,8
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	1

Наименование организации культуры, критериев и показателей НОК	Количество баллов
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1
Наличие сменных кресел-колясок	1
Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	1
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
Наличие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	1
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
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	81
Число опрошенных (инвалидов)	84
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,4
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	Не предусмотрено
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Не предусмотрено
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	Не предусмотрено
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	Не предусмотрено

Наименование организации культуры, критериев и показателей НОК	Количество баллов
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено
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	Не предусмотрено
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Не предусмотрено
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	Не предусмотрено
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Не предусмотрено
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	Не предусмотрено
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Не предусмотрено
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	Не предусмотрено
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	Не предусмотрено
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	Не предусмотрено