



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о выполненных работах по сбору и обобщению информации
в рамках независимой оценки условий качества оказания услуг
МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ (МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ) КЛУБНАЯ СИСТЕМА»
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ОРШАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о
качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью
Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул.
Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников,
17, офис 801/3 (совпадает с юридическим)

ИНН: 2460112042

КПП: 246001001

ОГРН: 1192468005620

Дата постановки в налоговый орган: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

I. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились на основании приказа 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» по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в области культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами составляет 10 из 10 возможных индикаторов.

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами - составляет 8, из 10 возможных индикаторов.

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг составляет – 3 (90%).

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) 15 из 17 респондентов.

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) 14 из 15 респондентов.

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг 100 %.

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос –9 из 18.

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов индикатор 2 (40%).

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими индикатор – 2 (40%).

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) 1 из 1 человек.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 16 из 18.

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 16 из 18.

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 14 из 14.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 17 из 18.

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 17 из 18.

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 16 из 18.

**ОБЩИЙ ИТОГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
УЧРЕЖДЕНИЯ СОСТАВИЛ – 80, 42 БАЛЛА**

**II. Основные недостатки в работе организации культуры,
выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий
оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности**

На официальном сайт организаций культуры в сети "Интернет" не представлена информация, которую необходимо размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и пункта 1.2 Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599.

Требуется разместить на официальном сайте организации:

сведения об учредителе;

фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов;

раздел «Часто задаваемые вопросы»;

наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам;

информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией.

У организации отсутствует часть оборудования для посетителей с ограниченными возможностями здоровья:

поручни и расширенные дверные проемы;

сменные кресла-коляски;

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

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).

А также отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и специальное обучение сотрудников по работе с инвалидами.

ИСПОЛНИТЕЛЬ
ООО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ "ЛИДЕР"

