



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**  
**о выполненных работах по сбору и обобщению информации**  
**в рамках независимой оценки условий качества оказания услуг**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ**  
**«ОРШАНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»**  
**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 налоговом органе:** 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 – 100%.

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) 816 из 823 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) 837 из 839 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 370 из 894.

### **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 – 1 (20%).

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) 72 из 76 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 892 из 894.

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 894 из 894.

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 825 из 826.

### **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 892 из 894.

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 893 из 894.

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 894 из 894.

**ОБЩИЙ ИТОГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
УЧРЕЖДЕНИЯ СОСТАВИЛ – 83, 12 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;

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

сменные кресла-коляски;

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"

