



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о выполненных работах по сбору и обобщению информации
в рамках независимой оценки условий качества оказания услуг
МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«КОЗЬМОДЕМЬЯНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА»

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 5, 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) 51 из 51 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) 45 из 45 респондентов.

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг 100 %.

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос –34 из 57.

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов индикатор 0 баллов.

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) 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 57 из 57.

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 57 из 57.

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 48 из 48.

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 57 из 57.

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 56 из 57.

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 57 из 57.

**ОБЩИЙ ИТОГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
УЧРЕЖДЕНИЯ СОСТАВИЛ - 81,42 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:
схему проезда к месторасположению организации;
структуру организации;
раздел «Часто задаваемые вопросы»;
анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее;
информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией;

информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

копию устава;

свидетельство о государственной регистрации

копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению

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

пандусы или подъемные платформы;

выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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"

