



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о выполненных работах по сбору и обобщению информации
в рамках независимой оценки условий качества оказания услуг
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМ. В.П. МОСОЛОВА»
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МАРИ-ТУРЕКСКИЙ 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 0, из 10 возможных индикаторов.

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг составляет 0.

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) 29 из 29 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) 23 из 24 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 – 21 из 29.

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов индикатор 1-20 баллов.

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими индикатор – 3 (60%).

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 29 из 29.

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 29 из 29.

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 19 из 19.

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 29 из 29.

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 29 из 29.

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 29 из 29.

ОБЩИЙ ИТОГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ УЧРЕЖДЕНИЯ СОСТАВИЛ - 80,06 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

Требуется создать официальный сайт организации.

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

пандусы или подъемные платформы;
выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
сменные кресла-коляски;
специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
дублированные надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

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"



Цибина Н.А.