

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»**

**Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»**

\_\_\_\_\_ **Н.А. Цибина**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2022 г.**

**М.П.**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг  
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации Грибановского района Воронежской области

**2022**

**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 809

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**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

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**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

## **НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОЦЕНКИ**

В соответствии со статьей 361 Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», независимая оценка качества оказания услуг (далее - НОК) организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

НОК в организациях культуры проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;
- правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638;
- методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);
- единый порядок 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, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н.

### **ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

#### **1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность**

- 1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами
- 1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами
- 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Организация	1.1	1.2	1.3	Итоговое значение
Максимум	30	30	40	100
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации	29	30	40	98,30

## 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

Организация	2.1	2.3	Итоговое значение
Максимум	30	30	100
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации	50	49,17	99,17

## 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Организация	3.1	3.2	3.3	Итоговое значение
Максимум	30	40	30	100
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации	12	16	28,85	56,85

## 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Организация	4.1	4.2	4.3	Итоговое значение
Максимум	40	40	20	100
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации	39,33	39,33	19,62	98,28

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Организация	5.1	5.2	5.3	Итоговое значение
Максимум	30	20	50	100
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации	29,50	19,67	49,17	98,33

Общий итоговый рейтинг организаций в разрезе представленных критериев:

Организация	1	2	3	4	5	Итоговая оценка
Максимум	100	100	100	100	100	100
МКУК Листопадовский Центр досуга и информации	98,30	99,17	56,85	98,28	98,33	90,18

### *Замечания и рекомендации*

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»: на информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 года № 1802, Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14.08.2020 № 831, а также Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Необходимо представить следующую информацию:

Сайт:

Недостатки не выявлены

Стенд:

Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»: в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. № 114. Необходимо обеспечить в организации следующие условия доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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)

Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

По следующим критериям недостатки не выявлены:

«Комфортность условий, в которых осуществляется оказание услуг»

«Доброжелательность, вежливость работников организации»

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»