



ОТЧЕТ

**по организации и проведению
независимой оценки качества
оказания услуг муниципальных
учреждений культуры Московской
области**

1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг

1.1. Общая характеристика независимой оценки

В ходе подготовки отчета были проанализированы результаты оценки 132 учреждений культуры Московской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- онлайн опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- телефонный опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры;
- опрос получателей услуг/посетителей учреждений культуры с помощью терминалов;
- наблюдение в учреждениях культуры;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений культуры.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о датах и сроках проведения независимой оценки.

1.2. Рейтинги учреждений культуры

Таблица 2.2.4. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Культурно-досуговые учреждения

№	Учреждение	Тип учреждения	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры
53	МУК «Дом культуры»/5035022558	Культурно-досуговые учреждения	96,09	99,18	76,3	98,5	98,8	93,77
54	МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530	Культурно-досуговые учреждения	95,85	100	72	100	100	93,57
55	Муниципальное бюджетное учреждения культуры «Смирновский культурно-досуговый центр»/5044067763	Культурно-досуговые учреждения	98,41	99,85	69,2	99,8	99,9	93,43
56	МБУК «Белоомутский центр культуры «Заречье»/5072725037	Культурно-досуговые учреждения	98,42	99,94	67,9	99,9	99,6	93,15
57	МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»/5072724805	Культурно-досуговые учреждения	97,35	99,69	70	98,6	99,5	93,03
58	МАУК «Центральный дом культуры «Строитель»/5038053385	Культурно-досуговые учреждения	97,14	99,32	69,4	99,1	99	92,79
59	МУК «Культурно-досуговый центр «Бронницы»/5002065193	Культурно-досуговые учреждения	97,03	98,93	73,5	96,6	97,9	92,79
60	МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456	Культурно-досуговые учреждения	98,28	100	66	99,6	100	92,78

1.3. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров, средний балл

МБУК «Центральная библиотека»/5039006451	99,95
МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»/5022033810	99,76
МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694	99,66
МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385	99,46
МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211	99,39
МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»/5031119125	99,38
МБУК «Сельский дом культуры «Ямкино»/5031089368	99,24
МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872	99,24
МУК «Районный Дом культуры»/5031057824	99,23
Автономное учреждение «Содружество домов культуры»/5044058624	99,15
МУК «Истринский драматический театр»/5017058230	76,07
МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»/5071001345	75,53
МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796	73,36
МАУК «Экспериментальный музыкально-драматический театр»/5013011440	72,43
МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585	71,89
МУ «Концертно-выставочный зал»/5005036433	71,32
МБУК «Маленький театр кукол»/5001039289	69,14
МАУК «Театр Натальи Бондаревой»/5032075456	66,75
МУК «Театр ростовых кукол «Софит»/5005032020	65,22
МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983	63,23

1.4. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию открытости и доступности

МБУ «Школа ремёсел»/5022033344	100
МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481	99,98
МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»/5022033810	99,97
МБУК «Центральная библиотека»/5039006451	99,97
МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007742	99,96
МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850	99,96
МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842	99,94
МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585	99,92
МУК «Молзинский сельский Дом культуры»/5031074756	99,88
Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242	99,88
МАУК «Экспериментальный музыкально-драматический театр»/5013011440	92,85
МАУ театр «Камерная сцена»/5025002753	91,95
МБУК «Головачевский центр культуры «Созвездие»/5072002574	91,95
МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560	91,67
МАУК «Городской парк»/5019025103	91,46
МАУК «Объединенная дирекция парков»/5001047561	89,06
МАУК «Пушкинские Парки»/5038093691	88,53
МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983	88,46
МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796	82,45
МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»/5071001345	75,77

1.5. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию комфортности условий предоставления услуг

Лидерами рейтинга по критерию комфортности условий предоставления услуг, набрав 100 баллов, стали 27 учреждений:

- МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560
- МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222
- МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»/5031075076
- МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621
- МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»/5076006788
- МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211
- МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996
- МУ «Культурно-досуговый центр Узунское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527
- МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530
- МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552
- МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456
- МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»/5022560830
- МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694
- МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355
- МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178
- МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»/5011029360
- МУК «Центр культуры и досуга «Пегас»/5011002136
- Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622

- МБУК «Центральная библиотека»/5039006451
- МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850
- МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422
- Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242
- МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385
- МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870
- МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842
- МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899

Среди аутсайдеров по данному критерию следующие организации:

- МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796 – 49,77 баллов
- МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»/5071001345 – 49,18 баллов

1.6. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доступности услуг для инвалидов

МБУК «Сельский дом культуры «Ямкино»/5031089368	100
МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»/5031119125	100
Автономное учреждение «Содружество домов культуры»/5044058624	100
МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»/5041023609	100
МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694	100
МБУК «Центральная библиотека»/5039006451	100
МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385	100
МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211	99,8
МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»/5022033810	99,6
МАУ «Культурно-досуговый центр «Метролог»/5044065621	99,4
МАУК «Объединенная дирекция парков»/5001047561	47,6
МУК «Жуковский городской музей»/5013004629	46
МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585	43,86
МБУК «Маленький театр кукол»/5001039289	42,8
МУ «Музей С.И.Танеева в Дюнькове»/5015005272	42,6
МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983	38
МАУК «Театр Натальи Бондаревой»/5032075456	36,7
МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796	35,8
МУК «Театр ростовых кукол «Софит»/5005032020	35,6
МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178	20

1.7. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций

Лидерами рейтинга по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций, набрав 100 баллов, стали 16 учреждений:

- МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560
- МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222
- МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621
- МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996
- МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149
- МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530
- МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294
- МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355
- МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178
- МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850
- МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422
- МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481
- МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»/5013043307
- МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870
- МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»/5076009531
- МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842

Однозначно отнести кого-то к аутсайдерам по данному критерию нельзя, потому что у всех организаций балл по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг набрано более 90 п.п. Наименьший балл, ниже 95 п.п., лишь у одного учреждения культуры - МУК «Дворец культуры имени Г.Конины»/5011008233 (93,8).

1.8. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг

Лидерами рейтинга по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг, набрав 100 баллов, стали 18 учреждений:

- МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560
- МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222
- Автономное учреждение «Поваровский культурный центр»/5044061578
- МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996
- МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527
- МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149
- МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530
- МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552
- МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294
- МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456
- МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694
- МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355
- МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178

- Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622
- МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481
- МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»/5014011266
- МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842
- МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899

Однозначно отнести кого-то к аутсайдерам по данному критерию нельзя, потому что у всех организаций балл по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг набрано более 90 п.п. Наименьший балл, ниже 95 п.п., лишь у одного учреждения культуры - МБУК «Центр культуры «Акрихин»/5031097320.

Заключение

Результаты проведения независимой оценки качества позволяют говорить о **высоком уровне предоставления услуг** учреждениями культуры Московской области. При максимально возможных 100 итоговых баллов все из 132 учреждений культуры получают баллы в диапазоне (73,36-99,9). Средний показатель НОК по оцениваемым учреждениям Московской области составил 93,89 балла.

Учреждением, набравшим наибольшее количество баллов, стала МБУК «Центральная библиотека» (99,95 баллов). Учреждением, набравшим наименьшее количество баллов, стал МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983 – 63, 23 балла.

Средние баллы по типам учреждений (в порядке убывания баллов) составили:

- Библиотеки – 96,24
- Культурно-досуговые учреждения – 94,69
- Музеи – 94,25
- Парки – 89,03
- Театры – 79,75
- Концертные и прочие учреждения – 75,22

Средние баллы в разрезе муниципальных образований (в порядке убывания баллов) составили:

- Дмитровский городской округ – 98,65
- Городской округ Протвино - 98,75
- Городской округ Реутов - 98,4
- Городской округ Пушкино - 97,6
- Городской округ Ступино - 95,01
- Городской округ Солнечногорск- 96,01
- Городской округ Красногорск - 95,87
- Городской округ Егорьевск - 95,86
- Городской округ Лосино-Петровский - 95,76
- Городской округ Лобня - 90,6
- Городской округ Коломна- 94,52
- Городской округ Балашиха - 92,97
- Городской округ Кашира - 95,14
- Орехово-Зуевский городской округ - 94,93
- Пушкинский городской округ - 94,38
- Городской округ Бронницы - 94
- Богородский городской округ - 93,84
- Городской округ Жуковский - 89,43
- Городской округ Серебряные пруды - 93,19
- Городской округ Павловский Посад- 92,49
- Городской округ Луховицы - 91,95
- Городской округ Зарайск - 91,39
- Волоколамский городской округ - 90,58
- Одинцовский городской округ - 85,20
- Городской округ Истра - 78,26

- Городской округ Воскресенск - 76,56
- Городской округ Лотошино - 85,98

Значения критериев НОК по организациям культуры в 2023 году составили:

Критерий открытости и доступности – 96,77

Критерий комфортности условий предоставления услуг – 97,92

Критерий доступности услуг для инвалидов – 76,55

Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций – 99,24

Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг – 99,29

Средняя оценка по учреждению культуры – 92,54

Из 132 учреждений культуры, принявших участие в независимой оценке в 2023 году, 103 учреждения получают максимально высокие баллы (90,13-99,95). Наиболее низкие баллы получили 4 учреждения культуры (69,14 -63,23).

По итогам проведения независимой оценки качества в 2023 году выявлено, что по критерию «Открытость и доступность информации», по показателям:

- «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» замечания выявлены у **102 учреждений культуры;**

- «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» замечания получили **52 учреждения;**

- «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» замечания получили **7 учреждений**, чаще всего это замечания в связи с отсутствием на официальных сайтах учреждений электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/

жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

В рамках критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» по показателям:

«Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг» замечания получили **22 учреждения культуры** в части наличия комфортной зоны отдыха и наличия/доступности питьевой воды.

Наибольшее количество замечаний отмечается по критерию «Доступность услуг для инвалидов» показателю «Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях условий доступности»: **112 учреждений** получили замечания в части отсутствия/несоответствия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации, в связи с отсутствием/несоответствием в помещениях учреждения дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования 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).

По критерию комфортности условий предоставления услуг 127 организаций получают максимально высокие баллы от 90 до 100.

В рамках оценки критерия доступности услуг для инвалидов 64 организации получили от 80 до 100 баллов.

По критерию доброжелательности, вежливости работников все организации набрали более 90 баллов.

Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг также оценивается на высоком уровне и составляет более 94,5 баллов.

В целом, с учетом критериев методики и получения максимально возможных 100 баллов, можно сказать о том, что уровень качества оказания услуг учреждениями

культуры Московской области выше среднего и высокий (все учреждения получили итоговое значение выше 63,23 баллов).

Замечания и предложения по устранению выявленных недостатков

1. Муниципальное учреждение культуры «Клишинский центр культуры и досуга»/ 5022093456

Рекомендации экспертной группы:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

На основе анализа сайта учреждения рекомендации и замечания отсутствуют

Рекомендуется дополнить информационные стенды учреждения следующей информацией:

результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

II. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

В учреждении обеспечены комфортные условия для предоставления услуг. Замечания отсутствуют.

III. Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Обеспечить в помещениях и на территории организации следующие элементы доступной среды для инвалидов:

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

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

-

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций

Рекомендации получателей услуг:

Замечания и предложения получателей услуг

№	Муниципальный/городской округ	Наименование учреждения	ИНН	Рекомендации
73	Городской округ Коломна	Муниципальное учреждение культуры «Клишинский центр культуры и досуга»	5022093456	- Больше мероприятий на открытом воздухе - Зимой детишкам холодно в клубе - Отремонтировать входную группу в ДК - Улучшить материально-техническую базу