



ОТЧЕТ

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

Московская область 2021

2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг

2.1. Общая характеристика независимой оценки

В ходе подготовки отчета были проанализированы результаты оценки 195 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.

По итогам независимой оценки было опрошено 136288 респондентов. По каждому из учреждений культуры заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

Предварительно каждое учреждение культуры, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о датах и сроках проведения независимой оценки. Независимая оценка проводилась с мая по октябрь 2021 года.

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений культуры была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

Фактическая выборка опроса составила:

№ п/п	Тип учреждения	Городской округ	Наименование учреждения	Выборка опроса	Сделано по факту
1	Культурно-досуговые	Волоколамский городской округ	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр «Молодежное содружество»	364	610
2	Культурно-досуговые	Городской округ Дзержинский	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Вертикаль»	325	373
3	Культурно-досуговые	Городской округ Дзержинский	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-	286	337

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№ п/п	Тип учреждения	Городской округ	Наименование учреждения	Выборка опроса	Сделано по факту
181	Музеи		Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Государственный мемориальный музыкальный музей-заповедник П.И. Чайковского»	600	589
182	Музеи		Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Музей-заповедник «Усадьба «Мураново» им. Ф.И. Тютчева»	600	596
183	Музеи		Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей»	600	608
184	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Военно-технический музей»	600	600
185	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Звенигородский историко-архитектурный и художественный музей»	600	695
186	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Московский областной музей народных художественных промыслов»	600	592
187	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Музейно-выставочный комплекс московской области «Новый Иерусалим»	600	605
188	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник»	600	605
189	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области музей «Зарайский Кремль»	600	579
190	Музеи		Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Государственный мемориальный музей-заповедник Д.И. Менделеева и А.А. Блока»	600	698
191	Театры		Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Московский областной государственный театр кукол»	600	612
192	Театры		Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Московский областной государственный театр юного зрителя»	600	588

2.1. Рейтинги учреждений культуры

Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области

№	Городской округ	Тип учреждения	Учреждение	1. Критерий открытости и доступности	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	4. Критерий добросовестности, вежливости работников организаций	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Средняя оценка по учреждению культуры	Рейтинговый балл
1.	Городской округ Долгопрудный	Библиотеки	МБУ «Долгопрудненская централизованная библиотечная система»	99,94	99,99	99,73	99,94	99,91	99,9	1
2.	Городской округ Люберцы	Культурно-досуговые	МБУК Центр культуры и досуга «Томилино»	99,62	99,8	98,61	99,27	99,48	99,36	2
3.	Городской округ Подольск	Культурно-досуговые	МУК «Культурно-просветительский центр «Дубровицы»	99,58	99,34	99,39	98,46	99,49	99,25	3
4.	Городской округ Солнечногорск	Культурно-досуговые	МУК ГО Солнечногорск Московской области Дом культуры «Выстрел»	99,99	100	93,96	99,96	99,91	98,76	4
5.	Городской округ Люберцы	Культурно-досуговые	МБУК «Красковский культурный центр» муниципального образования городской округ Люберцы	99,97	100	93,29	99,74	99,93	98,59	5

№	Городской округ	Тип учреждения	Учреждение	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	Рейтинговый балл
92.	Рузский городской округ	Музеи	МАУК Рузского ГО «Рузский краеведческий музей»	98,8	95,3	69,41	91,56	97,61	90,54	90
93.	Наро-Фоминский городской округ	Музеи	МБУК «Наро-Фоминский историко-краеведческий музей»	99,97	80	73,04	99,73	99,9	90,53	91
94.	Рузский городской округ	Библиотеки	МБУК Рузского ГО Московской области «Централизованная библиотечная система»	99,52	96,12	58,95	99,05	98,91	90,51	92
95.		Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник»	94,8	98,85	70,8	88,68	99,07	90,44	93

Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Музеи

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	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	Рейтинговый балл
1	Городской округ Павловский Посад	Музеи	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Павлово-Посадский музейно-выставочный комплекс»	99,59	99,76	93,61	97,2	99,62	97,96	1
2	Городской округ Мытищи	Музеи	МБУК «Мытищинская картинная галерея»	99,95	99,71	86	99,58	99,78	97	2
3	Городской округ Мытищи	Музеи	МБУК «Мытищинский историко-художественный музей»	99,34	99,17	86,64	98,6	98,45	96,44	3
4	Городской округ Долгопрудный	Музеи	МБУ Долгопрудненский историко-художественный музей»	99,35	100	88	93,96	99,73	96,21	4
5	Наро-Фоминский городской округ	Музеи	МБУК «Верейский историко-краеведческий музей»	99,73	99,5	89,27	93,31	99,1	96,18	5

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

№	Тип учреждения	Городской округ	Учреждение	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	Рейтинговый балл
27	Талдомский городской округ	Музеи	МБУ Талдомский историко-литературный музей Талдомского ГО Московской области	99,72	99,93	53,69	99,67	99,81	90,56	27
28	Рузский городской округ	Музеи	МАУК Рузского ГО «Рузский краеведческий музей»	98,8	95,3	69,41	91,56	97,61	90,54	28
29	Наро-Фоминский городской округ	Музеи	МБУК «Наро-Фоминский историко-краеведческий музей»	99,97	80	73,04	99,73	99,9	90,53	29
30		Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник»	94,8	98,85	70,8	88,68	99,07	90,44	30
31	Городской округ Серпухов	Музеи	МБУК города Серпухова Московской области «Музейно-выставочный центр»	99,98	99,94	52	99,7	99,87	90,3	31

Таблица 2.2.50. Общий рейтинг учреждений культуры по городским округам/Государственные учреждения культуры

№	Тип учреждения	Учреждение	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
1	Библиотеки	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Московская Губернская универсальная библиотека»	95,66	99,82	91,73	99,64	99,69	97,31
2	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры московской области музеев «Зарайский Кремль»	99,43	98,45	85,51	98,37	98,53	96,06
3	Музеи	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник А.П. Чехова «Мелихово»	99,42	99,62	80,95	99,43	99,51	95,79
4	Музеи	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Государственный мемориальный музыкальный музей-заповедник П.И. Чайковского»	99,28	99,15	84	83,28	97,35	92,61
5	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Военно-	99,82	99,67	78	84,5	100	92,4

Проект «Независимая оценка качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области»

		технический музей»							
6	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Музейно-выставочный комплекс Московской области «Новый Иерусалим»	93,51	97,44	88,67	79,76	96,05	91,09	
7	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник»	94,8	98,85	70,8	88,68	99,07	90,44	
8	Музеи	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Серпуховский историко-художественный музей»	88,6	98,93	70,5	85,85	98,6	88,5	
9	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Звенигородский историко-архитектурный и художественный музей»	91,03	98,8	46,79	98,26	98,97	86,77	
10	Музеи	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Государственный историко-литературный музей-заповедник А.С.Пушкина»	85,68	89,23	78	81,67	99,17	86,75	
11	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Московский областной музей народных художественных промыслов»	91,69	100	56	81,99	99,97	85,93	
12	Музеи	Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Государственный мемориальный музей-заповедник Д.И. Менделеева и А.А. Блока»	89,59	98,57	62	81,86	97,09	85,82	
13	Концертные и прочие	Государственное автономное учреждение культуры Московской области «Регион»	100		67,71			83,86	

6	Рекомендации получателей услуг	<p>При анализе ответов респондентов, были сформулированы следующие рекомендации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличить количество мест для отдыха. 2. Произвести ремонт фасада у входной группы. 3. Продлить работу учреждения в будние дни.
---	--------------------------------	---

188. Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник»

№	Критерий	Предложения/рекомендации
1	1. Критерий открытости и доступности информации об организации	<p>1. Привести информацию на информационных стендах в помещении организации в соответствии перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, а именно разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); - учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; - информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - план по улучшению качества работы организации;

		<p>2. Обеспечить на официальном сайте наличие информации об учреждении культуры, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - план по улучшению качества работы организации; <p>Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционного способа взаимодействия с получателями услуг - электронного сервиса: раздел «Часто задаваемые вопросы»;</p>
2	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	Для повышения комфортности предоставления услуг обеспечить в учреждении доступность питьевой воды.
3	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	<p>Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие получать услуги инвалидам наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудовать парковочные места для инвалидов; - обеспечить наличие сменных кресел-колясок; - обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - работникам организации рекомендуется пройти обучение (инструктирование, возможность сопровождения работниками организации) по работе с инвалидами. - предоставить возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
4	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	Рекомендуем сотрудникам организации культуры поддерживать текущий уровень коммуникации с получателями услуг. При проведении опроса, в блоке вопросов о вежливости, доброжелательности работников, были получены положительные отзывы.
5	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	Рекомендуем придерживаться текущего уровня представления услуг. Получатели удовлетворены условиями оказания услуг (по результатам мониторинга опроса).
6	Рекомендации получателей услуг	<p>При анализе ответов респондентов, были сформулированы следующие рекомендации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличить внешнюю рекламу в городе. 2. Организовать велосипедную стоянку.

189. Государственное бюджетное учреждение культуры московской области музей «Зарайский Кремль»

№	Критерий	Предложения/рекомендации
1	1. Критерий открытости и доступности информации об организации	<p>1. Привести информацию на информационных стендах в помещении организации в соответствии перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами, а именно разместить на информационных стендах следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); - учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах); - фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - информация о планируемых мероприятиях; - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; - информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации - информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры; - информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - план по улучшению качества работы организации;