



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

Содержание

1. Программа проведения независимой оценки.....	3
1.1. Методологический раздел.....	3
1.2. Методический раздел	4
1.3. Организационный раздел	30
2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг.....	35
2.1. Общая характеристика независимой оценки	35
2.2. Рейтинги учреждений культуры	37
Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области.	37
Таблица 2.2.2. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Библиотеки	58
Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Концертные и прочие учреждения	61
Таблица 2.2.4. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Культурно-досуговые учреждения.....	62
Таблица 2.2.5. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Музеи.....	70
Таблица 2.2.6. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Парки.....	71
Таблица 2.2.7. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Театры	73
2.3. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров, средний балл	74
2.4. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию открытости и доступности.....	75
2.5. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию комфортности условий предоставления услуг	76
2.6. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доступности услуг для инвалидов	78
2.7. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций.....	79
2.8. Топ лидеров независимой оценки качества и топ аутсайдеров по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг	81
Заключение	83

1. Программа проведения независимой оценки

1.1. Методологический раздел

Цель: -сбор, изучение, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для последующего проведения независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области в 2023 году.

Ожидаемые результаты:

- 1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
- 2) Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общи критерии оценки (таблица расчета прилагается);
- 3) Документально оформленный рейтинг организаций в сфере культуры (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;
- 4) Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).
- 5) Документально оформленные рекомендации по улучшению работы учреждений культуры, набравших низкий рейтинговый балл (описание возможных причин отклонений от максимально возможных значений).

Задачи исследования:

- 1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, в соответствии с приказом Минкультуры

России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры;

3) оформление и группировка рекомендаций по улучшению работы по каждому из учреждений.

Объект исследования: учреждения культуры Московской области.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг учреждениями культуры на территории Московской области.

Перечень учреждений Московской области, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 3.

1.2. Методический раздел

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- а) открытость и доступность информации об организации культуры;
- б) комфортность условий предоставления услуг;
- в) доступность услуг для инвалидов;
- г) доброжелательность, вежливость работников организации культуры;
- д) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Этапы полевых работ:

- 1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
- 2. Интернет-опрос (телефонный опрос) получателей услуг.

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, которые будут использованы:

- 1) Анализ сайтов организаций;
- 2) Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса;
- 3) Телефонный опрос;
- 4) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;
- 5) Опрос с помощью специализированных технических устройств (терминалов);
- 6) Наблюдение за качеством условий оказания услуг

Методы сбора информации будут использоваться по выбору экспертной группы, с учетом специфики учреждения, а также в целях наиболее эффективной оценки

1) Анкетный опрос получателей услуг

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускается как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. При сборе информации о качестве условий оказания услуг будет предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Обоснование выборки

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители медицинских учреждений-в больницах, поликлиниках, посетители театров-в театрах и т.д.¹. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций культуры.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Методы опроса:

Изучение мнения получателей услуг проводится с применением технических средств с использованием унифицированной анкеты по следующим каналам сбора информации (выбор канала сбора информации

¹Десятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

осуществляется непосредственно по каждому учреждению, исходя из удобства и эффективности данного канала):

1) анкетирование получателей услуг (в том числе онлайн-анкетирование – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг).

Опрос получателей услуг проводится путем заполнения получателями услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме, с обязательным использованием методов защиты от роботизированного ввода ответов (пример: использование CAPTCHA, указание электронного адреса обратной связи).

2) телефонный опрос получателей услуг.

Для выявления мнения получателей услуг организаций культуры Московской области, будут сформированы базы данных телефонных номеров получателей услуг, базы формируются на основе данных, предоставленных Заказчиком, в формате, не противоречащем Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Телефонный опрос, предполагает выявление мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры Московской области оператором непосредственно у получателя услуг в устной форме с последующим занесением в анкету в электронном виде.

3) интервьюирование получателей услуг;

4) предоставление получателям услуг технической возможности выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг в организации культуры.

Получателям услуг организации культуры будет предоставлена возможность выразить свое мнение о качестве оказания услуги,

предоставляемых организациями культуры при помощи специализированного технического устройства в течение всего времени работы организации культуры, а также последующей передачи, полученной информации, в базу данных. Будет предоставлено и установлено не менее 1 специализированного технического устройства в 15 (пятнадцати) организациях культуры.

Проверка достоверности анкет получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры

По итогам онлайн опроса будет проведена проверка достоверности анкет получателей услуг, полученных с использованием интернет-канала по следующим критериям:

1. Количество оценок, поступивших в течение 1 часа по одному учреждению больше 60;
2. Частота оценок с временным интервалом менее 60 секунд с одного IP-адреса в случае голосования по разным учреждениям (время между анкетами);
3. Совпадение IP-адресов у оценок в течение одной недели по одному учреждению;
4. Проверка страны и региона проведения оценки по IP-адресу.

В случае выявления оценок, соответствующих критериям 1 и 2, на почту, указанную в анкете, отправляется запрос с просьбой подтвердить заполнение анкеты. В случае выявления оценок, соответствующих критерию 3 учитывается только первая оценка. В случае выявления оценок, соответствующих критерию 4, учитываются только оценки, полученные с территории РФ.

По итогам опроса с помощью технических устройств, установленных в организациях культуры будет проведена проверка достоверности анкет получателей услуг, по следующим критериям:

1. Выборочная проверка анкет путем сверки фотографических данных, времени проведения анкетирования и результатов проведения анкетирования, полученных в организациях культуры от получателей услуг.

2. Выборочная проверка проводится в отношении не менее 85 % от поступивших анкет.

Учет информации, подлежащей проверке:

- если в течение 1-2 минут получено несколько итогов анкетирования от одного и того же получателя услуг, подлежит учету только вторая анкета;

- если анкета, полученная от одного и того же получателя услуг в течение 1 дня, является диаметрально противоположной, учитывается первая поступившая;

- если анкета, полученная от одного и того же получателя услуг в течение недели, является критически низкой или высокой, учету подлежит первая поступившая.

Индикаторы измерения

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами ¹ : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30 %	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30 %	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	100 баллов	40 %	40 баллов

	стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100 %	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»²			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50 %	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. ³	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	100 баллов	30 %	30 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	40 %	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30 %	30 баллов
Итого			100 %	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»²			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при	100 баллов	40 %	40 баллов

	непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40 %	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
Итого			100 %	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30 %	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20 %	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50 %	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

1.1. Значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

1.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 25 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

1.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}$), определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»:

2.1. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (4)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

2.2. Показатель оценки качества «Время ожидания предоставления услуги» для оценки организаций культуры не применяется.

2.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5)$$

где

$y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

3.1. Значение показателя оценки качества «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (6)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

3.2. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($П^{услуг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (7)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3 Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (8)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

4.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (9)$$

где

$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (10)$$

где

$U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

4.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)» ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (11)$$

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

5.1. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» ($P_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.2. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (13)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

5.3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» ($P_{уд}$) определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

$Y_{уд}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

$Ч_{общ}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (15)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times P_{инф}^n + 0,3 \times P_{дист}^n + 0,4 \times P_{откр}^n)_{уд}$$

$$K_n^2 = (0,5 \times P_{комф.усл}^n + 0,5 \times P_{комф}^n)_{уд}$$

$$K_n^3 = (0,3 \times P_{дост}^n - орг + 0,4 \times P_{услуг}^n - дост + 0,3 \times P_{дост}^n)_{уд}$$

$$K_n^4 = (0,4 \times P_{перв.конт}^n_{уд} + 0,4 \times P_{оказ.услуг}^n_{уд} + 0,2 \times P_{вежл.дист}^n)_{уд}$$

$$K_n^5 = (0,3 \times P_{реком}^n + 0,2 \times P_{орг.усл}^n_{уд} + 0,5 \times P_{уд}^n),$$

$P_{инф}^n \dots P_{уд}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам.

Составление рейтинга организаций культуры:

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии

обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры:

I Открытость и доступность информации об организации культуры:

1) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»:

а) Общая информация об организациях, включая филиалы (при их наличии):

– полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

– дата создания организации, сведения об учредителе (учредителях);

– учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах);

– структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

– фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

б) Информация о деятельности организации, включая филиалы (при их наличии):

– сведения о видах предоставляемых услуг;

– копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

– 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;

– копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– информация о планируемых мероприятиях;

– информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

в) Иная информация:

– 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 условий оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

– план по улучшению качества работы организации.

Указанные информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика услуг культуры в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

2) Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

а) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на

общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

II. Комфортность условий предоставления услуг:

а) Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при

личном посещении и пр.);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

III. Доступность услуг для инвалидов:

а) Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

б) Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

(в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов);

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

а) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

а) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

б) Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

в) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.2. Обобщение собранных данных в соответствии с единым порядком 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, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н:

1) расчет интегральных оценок качества условий предоставления услуг и формирование рейтинга организаций;

2) составление отчетов о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием полученных баллов по критериям;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров и показателей.

На втором этапе выполняется суммирование баллов по показателям. Итого будет получено пять суммарных баллов по каждому показателю.

На третьем этапе осуществляется подсчет общих (итоговых) баллов по каждой организации культуры.

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен рейтинг муниципальных учреждений (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

Обобщение мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры Московской области.

В период сбора анкет будет возможность выгружать сводные таблицы в формате xls,xlsx (визуализация числовых данных в таблицах, диаграммах) с актуальными значениями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, и количеством выявленных анкет по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, собранных методами анкетирования, телефонного опроса, интервьюирования получателей услуг, не менее 1-2 раз в неделю с группировкой по:

- методу выявления мнений получателей услуг;
- типам учреждений;

- муниципальным образованиям.

На информационном ресурсе опроса будут обеспечены следующие функциональные возможности:

- просмотр в любой период проведения независимой оценки качества оказания услуг текущих рейтингов;

- формирование табличных и графических отчетов в разрезе: методов выявления мнений получателей услуг; типов учреждений; муниципальных образований; организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году;

- формирование рейтинга по любому из выбранных показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт при непосредственном обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия;

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

- доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры;

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры.

Доля получателей услуг для формирования рейтингов по каждому из девяти выбранных показателей удовлетворенности получателей условиями оказания услуг организациями в сфере культуры, определяется по формуле:

$$P_{уд} = \left(\frac{U_{усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где

$U_{усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных оцениваемым условием;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг по оцениваемому условию.

Анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры Московской области

Анализ данных по информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Московской области.

Анализ данных по информации, полученной в ходе наблюдения, контрольной закупки, посещения организаций культуры Московской области.

Анализ данных удовлетворенности получателей услуг. Проведение анализа выявленных мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг и формирование предложения по улучшению качества работы организаций культуры Московской области.

Обобщение собранных данных официальных сайтов организаций культуры Московской области, анкет о качестве условий оказания услуг организациями культуры, информации, полученной в ходе наблюдения, контрольной закупки, посещений, и рассчитывает общий балл организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в соответствии со следующим порядком.

Изучение и обобщение собранной информации с официальных сайтов организаций культуры Московской области, информации о мнении получателей услуг, и формирование базы данных, на электронном носителе в формате xls.

Массивы свободно группируются по:

- способу оценки (изучение мнения получателей услуг, наличие информации на официальном сайте организации культуры Московской области);
- группам организации культуры Московской области (театры, библиотеки, музеи, иные организации культуры Московской области);
- показателям оценки.

Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей)

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

1.3. Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере культуры - цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества.
- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и

анализа сайтов- принципы, методы заполнения.

- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.

- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
- Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществляется согласно предварительному графику посещения организаций в сфере культуры.

Каждая организация будет проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводят наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществляется при непосредственном посещении организации интервьюерами (не менее 50% респондентов) и с помощью интернет-опроса, телефонного опроса, специализированных технических устройств (терминал).

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.

- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.

- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.

- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере культуры.

- 5) Расчёт рейтингов организаций в сфере культуры (по отдельным группам

показателей) в разрезе типов организаций.

б) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Московской области

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

При формировании таблиц с результатами исследования в разрезе организаций будет проведена кодировка информации и предусмотрены фильтры по следующим позициям:

- метод заполнения анкеты;
- название организации;
- наименование населенного пункта.

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществляется:

- в сфере культуры сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры будут оформлены в виде текстового отчёта и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

- 1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки

качества организаций;

2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;

3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;

4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;

5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;

6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:

- рейтинга организаций в сфере культуры.

7) Подготовка аналитического отчета и презентационных материалов о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры:

- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

- перечень организаций по видам предоставляемых услуг (библиотеки, музеи, культурно-досуговые организации, парки, кинотеатры, театры, цирки, зоосады и иные организации) с указанием полученных интегральных оценок, представляющий рейтинг указанных организаций;

- отчеты о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг по каждой оцениваемой организации с указанием значений по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком

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, утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

Этапы и сроки выполнения работ:

П/п №	Вид работ	Сроки
1.	Подготовительный этап (разработка программы проведения НОК, инструментариев исследования).	Май 2023
2.	Организационный этап (разработка и программирование ссылок онлайн опроса, формирование контактных баз получателей услуг для телефонного опроса, уточнение электронных адресов официальных сайтов учреждений, запрос фотографий (согласно бланку наблюдения) от учреждений, контактных телефонов получателей услуг с целью телефонного опроса, контактных телефонов и ФИО лиц, ответственных за проведение НОК в учреждении культуры, количества реальных посетителей в разрезе учреждений за 2023 год (количество получателей услуг по учреждениям).	Май-Июнь 2023
3.	Предоставление Заказчику и учреждениям ссылок на онлайн опрос, логина и пароля для входа в Личный кабинет (для контроля заполнения электронных анкет).	Май-Июнь 2023
4.	Изучение и проверка информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заполнение бланков анализа сайтов.	Май-Июнь 2023
5.	Проведение онлайн опроса получателей услуг.	Июнь-Сентябрь 2023
6.	Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области в форме телефонного опроса.	Июнь-Сентябрь 2023
7.	Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области в форме личного опроса в учреждениях.	Июнь-Сентябрь 2023
8.	Анализ информационных стендов учреждений культуры.	Июнь-Сентябрь 2023
9.	Обработка данных бланков наблюдений в учреждениях культуры.	Сентябрь-Октябрь 2023
10.	Проверка достоверности полученных мнений получателей услуг (по результатам опроса), формирование массива данных.	Сентябрь-Октябрь 2023
11.	Размещение специализированных технических устройств (терминалов) в учреждениях культуры.	Июнь-Сентябрь 2023

12.	Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Московской области с помощью терминалов.	Июнь-Сентябрь 2023
13.	Аналитический этап (анализ всех полученных данных, балловый расчет, формирование рейтингов учреждений, подготовка аналитического отчета об оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области).	
14.	Внесение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области в Личном кабинете оператора на официальном сайте в сети «Интернет» для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru.	Сентябрь-Октябрь 2023
15.	Представление на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области аналитического отчета по оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области.	Ноябрь 2023
16.	Согласование с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Московской области.	Ноябрь 2023

2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг

2.1. 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.

2.2. Рейтинги учреждений культуры

Таблица 2.2.1. Общий рейтинг учреждений культуры Московской области

№	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 Пущино	МБУК «Центральная библиотека»/5039006451	99,97	100	100	99,9	99,9	99,95	1
2	Городской округ Коломна	МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»»/5022033810	99,97	99,84	99,6	99,7	99,7	99,76	2
3	Городской округ Коломна	МБУ «Дворец культуры «Коломна»»/5022014694	98,39	100	100	99,9	100	99,66	3
4	Городской округ Егорьевск	МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385	97,69	100	100	99,9	99,7	99,46	4
5	Городской округ Реутов	МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211	97,35	100	99,8	99,9	99,9	99,39	5
6	Богородский городской округ	МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»/5031119125	97,98	99,83	100	99,4	99,7	99,38	6

№	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
7	Богородский городской округ	МБУК «Сельский дом культуры «Ямкино»/5031089368	98,28	99,74	100	98,8	99,4	99,24	7
8	Пушкинский городской округ	МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872	98,39	100	98,3	99,7	99,8	99,24	7
9	Богородский городской округ	МУК «Районный Дом культуры»/5031057824	98,12	99,74	98,9	99,7	99,7	99,23	8
10	Дмитровский городской округ	Автономное учреждение «Содружество домов культуры»/5044058624	98,06	99,77	100	99	98,9	99,15	9
11	Городской округ Солнечногорск	МАУК Дом культуры «Кучино»/5012028465	98,34	99,83	97,9	99,6	99,8	99,09	10
12	Городской округ Балашиха	МБУ «Дворец культуры «Цементник»/5022031202	99,78	99,46	96,7	99,7	99,5	99,03	11

№	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
13	Городской округ Коломна	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850	99,96	100	94	100	99,8	98,75	12
14	Городской округ Протвино	МБУК «Ступинский историко-краеведческий музей»/5045030702	97,43	99,88	97,1	99,51	99,46	98,68	13
15	Городской округ Ступино	МБУ Дмитровский драматический театр «Большое гнездо»/5007032988	98,4		98,9			98,65	14
16	Городской округ Коломна	МБУ «Центр досуга и культуры «Непещино»/5022088537	97,85	99,07	97,9	99,1	99,3	98,64	15
17	Городской округ Балашиха	МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842	99,94	100	92,9	100	100	98,57	16
18	Городской округ Лосино-Петровский	МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481	99,98	99,95	92,8	100	100	98,55	17

№	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
19	Городской округ Солнечногорск	МАУ «Культурно-досуговый центр «Метролог»/5044065621	98,18	97,63	99,4	99,6	97,9	98,54	18
20	Городской округ Красногорск	МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»/5024145692	97,35	98,55	99,1	98,7	99	98,54	18
21	Орехово-Зуевский городской округ	МУК Центр культуры и досуга «Мечта»/5034083678	98,06	99,53	96,5	99,2	99	98,46	19
22	Городской округ Солнечногорск	Автономное учреждение «Поваровский культурный центр»/5044061578	98,44	99,73	94	99,9	100	98,41	20
23	Городской округ Коломна	МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»/5022084701	97,17	99,68	96,3	99,4	99,4	98,39	21
24	Городской округ Балашиха	МАУК Дом культуры «Чайка»/5012028313	99,44	98,41	94	99,9	99,5	98,25	22

№	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
25	Городской округ Балашиха	МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899	98,44	100	92,3	99,9	100	98,13	23
26	Городской округ Балашиха	МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»/5001067575	98,47	99,92	92,5	99,8	99,7	98,08	24
27	Городской округ Ступино	МБУК «Культурно-творческий центр»/5045030780	98,32	99,75	92,7	99,4	99,6	97,95	25
28	Городской округ Кашира	Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242	99,88	100	89,7	99,9	99,7	97,84	26
29	Городской округ Серебряные пруды	МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527	98,43	100	91,3	99,3	100	97,81	27
30	Городской округ Жуковский	МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»/5013043307	95,75	99,96	93,4	100	99,8	97,78	28

№	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
31	Богородский городской округ	МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222	98,5	100	90,1	100	100	97,72	29
32	Богородский городской округ	МБУК «Центр культуры и искусств»/5031065550	97,06	99,75	92	99,6	99,9	97,66	30
33	Городской округ Жуковский	МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»/5041023609	94,55	97,74	100	97,2	97,5	97,4	31
34	Городской округ Реутов	МБУК «Историко-краеведческий музей»/5001043013	98,46	99,85	88,1	99,8	99,9	97,22	32
35	Городской округ Балашиха	Муниципальное учреждение культуры «Красногорская централизованная библиотечная система»/5024049879	98,34	99,76	87,35	99,51	99,35	96,86	33
36	Городской округ Красногорск	МБУК «Централизованная библиотечная система»/5045033005	98,39	99,81	86,8	99,6	99,4	96,8	34
37	Городской округ Ступино	Муниципальное бюджетное учреждения «Центр культурного и спортивного развития»/5044067788	98,38	99,93	86	99,8	99,8	96,78	35

№	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
38	Городской округ Солнечногорск	МАУК «Андреевка»/5044065928	98,46	99,89	85,8	99,8	99,9	96,77	36
39	Городской округ Солнечногорск	МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996	98,48	100	85,1	100	100	96,72	37
40	Городской округ Солнечногорск	МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»/5031075076	98,5	100	85	99,9	99,7	96,62	38
41	Богородский городской округ	МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355	98,5	100	84	100	100	96,5	39
42	Городской округ Кашира	МБУК «Краеведческий музей г. Железнодорожного»/5012025217	98,32	99,84	85	99,6	99,7	96,49	40
43	Городской округ Балашиха	Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»/5071004699	97,49	99,75	86,7	98,9	99,3	96,43	41

№	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
44	Городской округ Лотошино	МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»/5005038832	96,16	99,9	85,9	99,8	99,9	96,33	42
45	Городской округ Воскресенск	МБУ «Дворец культуры имени В. Н. Леонова»/5014009027	94,93	99,08	91,6	98,89	97	96,3	43
46	Городской округ Зарайск	МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»/5031070825	98,43	99,34	84,1	99,7	99,9	96,29	44
47	Богородский городской округ	МБУК и спорта «Культурно-спортивный центр «Истра»/5044067354	97,93	99,37	85,1	99,5	99,3	96,24	45
48	Городской округ Солнечногорск	МБУ Центр досуга «Восточный»/5025031970	97,05	99,78	84,97	99,43	99,78	96,2	46
49	Городской округ Лобня	МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»/5011029360	97	100	84,1	99,7	99,7	96,1	47
50	Городской округ Егорьевск	МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Радуга»/5001058161	96,76	98,81	85,5	99,8	99,4	96,05	48

№	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
51	Городской округ Балашиха	МБУК «Дворец культуры «Балашиха»/5001053117	96,37	99,19	85,4	99,7	99,4	96,01	49
52	Городской округ Балашиха	МУК «Дом культуры на площади Пушкина»/5034083340	98,4	99,06	83,4	98,7	99,1	95,73	50
53	Пушкинский городской округ	МАУ «Красноармейский городской Дворец культуры»/5023006576	96,97	97,63	88,5	96,6	98,7	95,68	51
54	Орехово-зудский городской округ	МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560	91,67	100	85,8	100	100	95,49	52
55	Городской округ Истра	МБУК «Центр культуры и досуга»/5024108764	97,58	99	82,2	98,9	99,3	95,4	53
56	Городской округ Красногорск	МУК «Молзинский сельский Дом культуры»/5031074756	99,88	99,71	78	99,8	99,2	95,32	54
57	Богородский городской округ	МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870	98,29	100	78,7	100	99,6	95,32	54

№	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
58	Городской округ Бронницы	МБУК Центр культурного развития «Вертикаль»/5039007751	99,01	98,58	82,5	97,7	98,5	95,26	54
59	Городской округ Пущино	МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»/5022088015	98,28	99,3	79,6	99,6	99,5	95,26	54
60	Городской округ Коломна	МБУ «Культурный центр «Обухово»/5031038331	97,71	98,65	83,4	98,7	97,7	95,23	55
61	Богородский городской округ	МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»/5011029353	92,89	99,44	86	98,7	98,7	95,15	56
62	Городской округ Егорьевск	МБУ «Школа ремёсел»/5022033344	100	99,94	75,9	99,7	99,8	95,07	57
63	Городской округ Коломна	МБУК Дом культуры «Саввино»/5012028296	97,53	96,87	82,7	99,1	99,1	95,06	58

№	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
64	Городской округ Балашиха	МУК «Дворец культуры»/5013041853	96,46	99,43	80,5	99,4	99,2	95	59
65	Городской округ Жуковский	МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»/5022560830	97,35	100	78	99,7	99,8	94,97	60
66	Городской округ Коломна	МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552	96,64	100	78,2	99,7	100	94,91	61
67	Городской округ Красногорск	МБУК «Дом культуры «Испытатель»/5044068171	98,47	99,5	77,2	99,6	99,4	94,83	62
68	Городской округ Лобня	МУК «Городской центр культуры и досуга»/5022558359	96,76	99,81	78	99,8	99,7	94,81	63
69	Городской округ Солнечногорск	МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»/5072723618	96,11	99,44	78,8	99,7	99,7	94,75	64
70	Городской округ Коломна	МБУК «Районный Дом культуры «Старт»/5072722830	97,82	97,92	81,7	96,8	98,4	94,53	65

№	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
71	Городской округ Луховицы	МУК драматический театр «Стрела» для детей и взрослых/5013045505	96,59		92			94,3	66
72	Городской округ Лобня	МУК «Центр культуры и досуга «Пегас»/5011002136	98,41	100	73,7	99,6	99,8	94,3	67
73	Городской округ Луховицы	МБУК Дом культуры «Восход»/5012028306	96,86	98,17	78	99,2	99,2	94,29	68
74	Городской округ Егорьевск	МУК «Дворец культуры имени Г.Кони»/5011008233	97,04	96,9	84,3	93,8	99,3	94,27	69
75	Городской округ Балашиха	МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»/5014011266	95,2	99,78	76,0	99,8	100,0	94,16	70
76	Городской округ Егорьевск	МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621	95,26	100	75,4	100	99,8	94,09	71
77	Городской округ Зарайск	МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007742	99,96	99,84	70,1	99,9	99,6	93,88	72

№	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
78	Городской округ Павловский Посад	МУК «Дом культуры»/5035022558	96,09	99,18	76,3	98,5	98,8	93,77	73
79	Городской округ Ступино	Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622	97,35	100	71,1	99,9	100	93,67	74
80	Городской округ Серебряные пруды	МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»/5024091158	95,2	99,34	74,7	99,5	99,4	93,63	75
81	Городской округ Павловский Посад	МБУ ГО Луховицы Московской области «Центр культуры и досуга «Фруктовая»/5072724530	95,85	100	72	100	100	93,57	76
82	Городской округ Солнечногорск	Муниципальное бюджетное учреждения культуры «Смирновский культурно-досуговый центр»/5044067763	98,41	99,85	69,2	99,8	99,9	93,43	77
83	Городской округ Красногорск	МБУК «Белоомутский центр культуры «Заречье»/5072725037	98,42	99,94	67,9	99,9	99,6	93,15	78

№	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
84	Городской округ Луховицы	МБУ ГО Луховицы Московской области «Астаповская централизованная система культуры «Гармония»/5072724805	97,35	99,69	70	98,6	99,5	93,03	79
85	Городской округ Солнечногорск	МАУК «Объединенная дирекция парков»/5050149580	97,57	99,75	69,66	98,95	98,92	92,97	80
86	Городской округ Луховицы	МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»/5076006788	97,35	100	67,2	99,9	99,8	92,85	81
87	Пушкинский городской округ	МАУК «Центральный дом культуры «Строитель»/5038053385	97,14	99,32	69,4	99,1	99	92,79	82
88	Городской округ Лосино-Петровский	МУК «Культурно-досуговый центр «Бронницы»/5002065193	97,03	98,93	73,5	96,6	97,9	92,79	83
89	Городской округ Коломна	МУК «Клишинский центр культуры и досуга»/5022093456	98,28	100	66	99,6	100	92,78	84

№	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
90	Городской округ Серебряные пруды	Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Парки Солнечногорья»/5044067989	94	99,93	69,1	99,8	99,9	92,55	85
91	Пушкинский городской округ	МУК «Ногинский музейно-выставочный центр»/5031054622	98,4	99,92	64,8	99,7	99,8	92,52	86
92	Городской округ Бронницы	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422	97,2	100	65,1	100	99,6	92,38	87
93	Городской округ Коломна	МБУК «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»/5072724682	97,35	99,72	66	99,8	98,6	92,29	88
94	Городской округ Солнечногорск	МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149	96,93	90	74	100	100	92,19	89
95	Богородский городской округ	МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»/5022088262	97,95	99,68	64,2	98,6	99,8	92,05	90
96	Городской округ	МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»/5031086575	98,36	99,84	63,6	99,1	99,3	92,04	91

№	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
	Павловский Посад								
97	Городской округ Луховицы	МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»/5022035849	97,01	99,68	64,7	99,3	99,3	92	92
98	Городской округ Серебряные пруды	МАУ «Центр культуры и творчества - Кубинка»/5032243887	97,97	99,67	62,1	99,3	99,6	91,73	93
99	Городской округ Коломна	МАУК «Городской парк»/5019025103	91,46	98,45	70	98,3	97,2	91,08	94
100	Богородский городской округ	Муниципальное казенное учреждение «Ярополецкий Дом культуры»/5004017942	93,89	98,67	66	98,6	98	91,03	95
101	Городской округ Коломна	МУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей»/5073087972	97,25	99,78	57,7	99,2	99,1	90,61	96
102	Городской округ Балашиха	МБУ «Дирекция парков Одинцовского ГО»/5032199532	94,06	99,32	60,5	99,6	99,4	90,58	97

№	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
103	Одинцовский городской округ	МУ «Центр культуры и творчества «Родники» Волоколамского ГО»/5004017830	97,92	97,94	57,5	99	98,3	90,13	98
104	Пушкинский городской округ	МАУК «Пушкинские Парки»/5038093691	88,53	99,66	62	99,2	99,7	89,82	99
105	Волоколамский городской округ	МУК «Дворец культуры «Павлово-Покровский»/5035033447	95,41	98,91	56	99,1	99,1	89,7	100
106	Орехово-Зуевский городской округ	МБУ «Одинцовский парк культуры, отдыха и спорта»/5032258139	94,2	97,66	59,9	98,4	98	89,63	101
107	Одинцовский городской округ	МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»/5076009531	93,19	90	64	100	99	89,24	102
108	Волоколамский городской округ	МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»/5072724837	97,27	89,81	56,9	99,6	99,6	88,64	103

№	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
109	Пушкинский городской округ	МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»/5031108998	97,47	98,05	53	96,7	97,5	88,54	104
110	Городской округ Истра	МАУ театр «Камерная сцена»/5025002753	91,95		84,87			88,41	105
111	Городской округ Павловский Посад	МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294	97	88,95	52,7	100	100	87,73	106
112	Одинцовский городской округ	МУК «Жуковский городской музей»/5013004629	95,08	99,13	46	99,3	98,8	87,66	107
113	Городской округ Серебряные пруды	МБУК «Центр культуры «Акрихин»/5031097320	95,91	90,15	62,2	95,1	94,5	87,57	108
114	Городской округ Жуковский	МУ «Музей С.И.Танеева в Дюлькове»/5015005272	97,95	98,42	42,6	99	98,8	87,35	109

№	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
115	Городской округ Луховицы	МАУ театр «Куклы и люди»/5025032300	98,24		76,13			87,19	110
116	Богородский городской округ	МАУК «Ступинская филармония»/5045031209	98,23		75			86,62	111
117	Городской округ Воскресенск	МАУК «Объединенная дирекция парков»/5001047561	89,06	97,24	47,6	97,8	97,4	85,82	112
118	Городской округ Коломна	МБУК «Дом культуры пос. Воровского»/5031069940	97,2	90,88	48	96,2	96,4	85,74	113
119	Городской округ Жуковский	МБУК «Головачевский центр культуры «Созвездие»/5072002574	91,95	79,69	58	99,4	99,2	85,65	114
120	Богородский городской округ	МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178	98,5	100	20	100	100	83,7	115

№	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
121	Одинцовский городской округ	МБУК «Коломенская филармония»/5022068259	98,26		67,9			83,08	116
122	Городской округ Балашиха	МБУК «Музыкальный театр юного актера «Орфей»/5001042838	95,81		62,9			79,36	117
123	Одинцовский городской округ	МУК «Истринский драматический театр»/5017058230	96,94		55,2			76,07	118
124	Городской округ Воскресенск	МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»/5071001345	75,77	49,18	56	98	98,7	75,53	119
125	Городской округ Балашиха	МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796	82,45	49,77	35,8	99,5	99,3	73,36	120
126	Богородский городской округ	МАУК «Экспериментальный музыкально-драматический театр»/5013011440	92,85		52			72,43	121

№	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
127	Городской округ Луховицы	МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585	99,92		43,86			71,89	122
128	Богородский городской округ	МУ «Концертно-выставочный зал»/5005036433	94,63		48			71,32	123
129	Городской округ Зарайск	МБУК «Маленький театр кукол»/5001039289	95,47		42,8			69,14	124
130	Городской округ Лотошино	МАУК «Театр Натальи Бондаревой»/5032075456	96,8		36,7			66,75	125
131	Городской округ Истра	МУК «Театр ростовых кукол «Софит»/5005032020	94,84		35,6			65,22	126
132	Городской округ Воскресенск	МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983	88,46		38			63,23	127

Таблица 2.2.2. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/Библиотеки

	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	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания	Средняя оценка по учреждению культуры
1	МБУК «Центральная библиотека»/5039006451	Библиотеки	99,97	100	100	99,9	99,9	99,95
2	МУК «Центральная библиотека ГО Егорьевск»/5011029385	Библиотеки	97,69	100	100	99,9	99,7	99,46
3	МБУ «Центральная библиотека города Красноармейск»/5023006872	Библиотеки	98,39	100	98,3	99,7	99,8	99,24
4	МБУК «Централизованная библиотечная система г. Протвино»/5037001850	Библиотеки	99,96	100	94	100	99,8	98,75
5	МБУ «Лосино-Петровская городская библиотека»/5050036481	Библиотеки	99,98	99,95	92,8	100	100	98,55
6	Центральная библиотека МБУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр»/5019029242	Библиотеки	99,88	100	89,7	99,9	99,7	97,84
7	МУК «Жуковская централизованная библиотечная система»/5013043307	Библиотеки	95,75	99,96	93,4	100	99,8	97,78

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

8	Муниципальное учреждение культуры «Красногорская централизованная библиотечная система»/5024049879	Библиотеки	98,34	99,76	87,35	99,51	99,35	96,86
9	МБУК «Централизованная библиотечная система»/5045033005	Библиотеки	98,39	99,81	86,8	99,6	99,4	96,8
10	МУК «Центральная библиотека им. А.С. Пушкина Богородского ГО»/5031075076	Библиотеки	98,5	100	85	99,9	99,7	96,62
11	Муниципальное казенное учреждение культуры «Лотошинская централизованная библиотечная система»/5071004699	Библиотеки	97,49	99,75	86,7	98,9	99,3	96,43
12	МУК «Воскресенская централизованная библиотечная система»/5005038832	Библиотеки	96,16	99,9	85,9	99,8	99,9	96,33
13	МУК «Библиотечно-информационный и досуговый центр» ГО Бронницы/5002003870	Библиотеки	98,29	100	78,7	100	99,6	95,32
14	МБУК ГО Луховицы Московской области «Луховицкая межпоселенческая библиотека имени поэта Ивана Игнатьевича Морозова»/5072723618	Библиотеки	96,11	99,44	78,8	99,7	99,7	94,75
15	МБУК «Централизованная библиотечная система ГО Зарайск»/5014011266	Библиотеки	95,2	99,78	76,0	99,8	100,0	94,16
16	МУК «Центральная библиотека ГО Электрогорск Московской области»/5035017621	Библиотеки	95,26	100	75,4	100	99,8	94,09

17	МУК «Централизованная библиотечная система ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007742	Библиотеки	99,96	99,84	70,1	99,9	99,6	93,88
18	Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Солнечногорская межпоселенческая районная библиотека»/5044052622	Библиотеки	97,35	100	71,1	99,9	100	93,67
19	МУК ГО Павловский Посад Московской области «Централизованная библиотечная система»/5035033422	Библиотеки	97,2	100	65,1	100	99,6	92,38
20	МБУ «Коломенская городская централизованная библиотечная система»/5022035849	Библиотеки	97,01	99,68	64,7	99,3	99,3	92

Таблица 2.2.3. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Концертные и прочие 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
1	Концертные и прочие учреждения	МУК «Центр русской песни «Ярило»/5017073983	88,46	-	38	-	-	86,62
2	Концертные и прочие учреждения	МУК «Ногинский эстрадно-духовой оркестр»/5031084585	99,92	-	43,86	-	-	83,08
3	Концертные и прочие учреждения	МУ «Концертно-выставочный зал»/5005036433	94,63	-	48	-	-	71,89
4	Концертные и прочие учреждения	МАУК «Ступинская филармония»/5045031209	98,23	-	75	-	-	71,32
5	Концертные и прочие учреждения	МБУК «Коломенская филармония»/5022068259	98,26	-	67,9	-	-	63,23

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
1	МБУ «Дворец культуры «Тепловозостроитель»/5022033810	Культурно-досуговые учреждения	99,97	99,84	99,6	99,7	99,7	99,76
2	МБУ «Дворец культуры «Коломна»/5022014694	Культурно-досуговые учреждения	98,39	100	100	99,9	100	99,66
3	МУК «Мамонтовский сельский Дом культуры»/5031119125	Культурно-досуговые учреждения	97,98	99,83	100	99,4	99,7	99,38
4	МБУК «Сельский дом культуры «Ямкино»/5031089368	Культурно-досуговые учреждения	98,28	99,74	100	98,8	99,4	99,24
5	МУК «Районный Дом культуры»/5031057824	Культурно-досуговые учреждения	98,12	99,74	98,9	99,7	99,7	99,23
6	Автономное учреждение «Содружество домов культуры»/5044058624	Культурно-досуговые учреждения	98,06	99,77	100	99	98,9	99,15
7	МАУК Дом культуры «Кучино»/5012028465	Культурно-досуговые учреждения	98,34	99,83	97,9	99,6	99,8	99,09
8	МБУ «Дворец культуры «Цементник»/5022031202	Культурно-досуговые учреждения	99,78	99,46	96,7	99,7	99,5	99,03
9	МБУ «Центр досуга и культуры «Непецино»/5022088537	Культурно-досуговые учреждения	97,85	99,07	97,9	99,1	99,3	98,64
10	МАУ «Культурно-досуговый центр «Метролог»/5044065621	Культурно-досуговые учреждения	98,18	97,63	99,4	99,6	97,9	98,54
11	МАУК «Красногорский культурно-досуговый комплекс «Подмосковье»/5024145692	Культурно-досуговые учреждения	97,35	98,55	99,1	98,7	99	98,54
12	МУК Центр культуры и досуга «Мечта»/5034083678	Культурно-досуговые учреждения	98,06	99,53	96,5	99,2	99	98,46

№	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
13	Автономное учреждение «Поваровский культурный центр»/5044061578	Культурно-досуговые учреждения	98,44	99,73	94	99,9	100	98,41
14	МБУ «Центр досуга и культуры «Черкизово»/5022084701	Культурно-досуговые учреждения	97,17	99,68	96,3	99,4	99,4	98,39
15	МАУК Дом культуры «Чайка»/5012028313	Культурно-досуговые учреждения	99,44	98,41	94	99,9	99,5	98,25
16	МБУК «Досуговый центр «Солнышко»/5001044899	Культурно-досуговые учреждения	98,44	100	92,3	99,9	100	98,13
17	МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Рассвет»/5001067575	Культурно-досуговые учреждения	98,47	99,92	92,5	99,8	99,7	98,08
18	МБУК «Культурно-творческий центр»/5045030780	Культурно-досуговые учреждения	98,32	99,75	92,7	99,4	99,6	97,95
19	МУ «Культурно-досуговый центр Узуновское ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076007527	Культурно-досуговые учреждения	98,43	100	91,3	99,3	100	97,81
20	МУК «Ногинский центр культуры и творчества «Глухово»/5031039222	Культурно-досуговые учреждения	98,5	100	90,1	100	100	97,72
21	МБУК «Центр культуры и искусств»/5031065550	Культурно-досуговые учреждения	97,06	99,75	92	99,6	99,9	97,66
22	МУ «Молодёжный культурно-досуговый центр»/5041023609	Культурно-досуговые учреждения	94,55	97,74	100	97,2	97,5	97,4

№	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
23	Муниципальное бюджетное учреждения «Центр культурного и спортивного развития»/5044067788	Культурно-досуговые учреждения	98,38	99,93	86	99,8	99,8	96,78
24	МАУК «Андреевка»/5044065928	Культурно-досуговые учреждения	98,46	99,89	85,8	99,8	99,9	96,77
25	МБУК «Городской культурно-досуговый центр»/5044067996	Культурно-досуговые учреждения	98,48	100	85,1	100	100	96,72
26	МБУК «Дом культуры Ожерелье»/5019013355	Культурно-досуговые учреждения	98,5	100	84	100	100	96,5
27	МБУ «Дворец культуры имени В. Н. Леонова»/5014009027	Культурно-досуговые учреждения	94,93	99,08	91,6	98,89	97	96,3
28	МБУК «Сельский Дом культуры «Центральный»/5031070825	Культурно-досуговые учреждения	98,43	99,34	84,1	99,7	99,9	96,29
29	МБУК и спорта «Культурно-спортивный центр «Истра»/5044067354	Культурно-досуговые учреждения	97,93	99,37	85,1	99,5	99,3	96,24
30	МБУ Центр досуга «Восточный»/5025031970	Культурно-досуговые учреждения	97,05	99,78	84,97	99,43	99,78	96,2
31	МУК «Культурно-досуговый центр пос. Новый»/5011029360	Культурно-досуговые учреждения	97	100	84,1	99,7	99,7	96,1
32	МБУК «Сельский центр культуры и досуга «Ра-дуга»/5001058161	Культурно-досуговые учреждения	96,76	98,81	85,5	99,8	99,4	96,05

№	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
33	МБУК «Дворец культуры «Балашиха»/5001053117	Культурно-досуговые учреждения	96,37	99,19	85,4	99,7	99,4	96,01
34	МУК «Дом культуры на площади Пушкина»/5034083340	Культурно-досуговые учреждения	98,4	99,06	83,4	98,7	99,1	95,73
35	МАУ «Красноармейский городской Дворец культуры»/5023006576	Культурно-досуговые учреждения	96,97	97,63	88,5	96,6	98,7	95,68
36	МБУК «Центр культуры и досуга»/5024108764	Культурно-досуговые учреждения	97,58	99	82,2	98,9	99,3	95,4
37	МУК «Молзинский сельский Дом культуры»/5031074756	Культурно-досуговые учреждения	99,88	99,71	78	99,8	99,2	95,32
38	МБУК Центр культурного развития «Вертикаль»/5039007751	Культурно-досуговые учреждения	99,01	98,58	82,5	97,7	98,5	95,26
39	МБУ «Центр досуга и культуры «Акатьево»/5022088015	Культурно-досуговые учреждения	98,28	99,3	79,6	99,6	99,5	95,26
40	МБУ «Культурный центр «Обухово»/5031038331	Культурно-досуговые учреждения	97,71	98,65	83,4	98,7	97,7	95,23
41	МУК «Михалевский культурно-досуговый центр»/5011029353	Культурно-досуговые учреждения	92,89	99,44	86	98,7	98,7	95,15
42	МБУ «Школа ремёсел»/5022033344	Культурно-досуговые учреждения	100	99,94	75,9	99,7	99,8	95,07

№	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
43	МБУК Дом культуры «Саввино»/5012028296	Культурно-досуговые учреждения	97,53	96,87	82,7	99,1	99,1	95,06
44	МУК «Дворец культуры»/5013041853	Культурно-досуговые учреждения	96,46	99,43	80,5	99,4	99,2	95
45	МБУ «Организационно-просветительский центр культуры»/5022560830	Культурно-досуговые учреждения	97,35	100	78	99,7	99,8	94,97
46	МАУК «Культурно-выставочный комплекс «Знаменское-Губайлово»/5024149552	Культурно-досуговые учреждения	96,64	100	78,2	99,7	100	94,91
47	МБУК «Дом культуры «Испытатель»/5044068171	Культурно-досуговые учреждения	98,47	99,5	77,2	99,6	99,4	94,83
48	МУК «Городской центр культуры и досуга»/5022558359	Культурно-досуговые учреждения	96,76	99,81	78	99,8	99,7	94,81
49	МБУК «Районный Дом культуры «Старт»/5072722830	Культурно-досуговые учреждения	97,82	97,92	81,7	96,8	98,4	94,53
50	МУК «Центр культуры и досуга «Пегас»/5011002136	Культурно-досуговые учреждения	98,41	100	73,7	99,6	99,8	94,3
51	МБУК Дом культуры «Восход»/5012028306	Культурно-досуговые учреждения	96,86	98,17	78	99,2	99,2	94,29
52	МУК «Дворец культуры имени Г.Конины»/5011008233	Культурно-досуговые учреждения	97,04	96,9	84,3	93,8	99,3	94,27

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

№	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
61	МБУК «Центр Культуры и Досуга «Красная Пойма»/5072724682	Культурно-досуговые учреждения	97,35	99,72	66	99,8	98,6	92,29
62	МУ «Центральный Дом культуры ГО Серебряные Пруды Московской области»/5076004149	Культурно-досуговые учреждения	96,93	90	74	100	100	92,19

№	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
63	МБУ «Центр досуга и культуры «Пирочи»/5022088262	Культурно-досуговые учреждения	97,95	99,68	64,2	98,6	99,8	92,05
64	МБУК «Буньковский сельский культурно-спортивный комплекс»/5031086575	Культурно-досуговые учреждения	98,36	99,84	63,6	99,1	99,3	92,04
65	МАУ «Центр культуры и творчества - Кубинка»/5032243887	Культурно-досуговые учреждения	97,97	99,67	62,1	99,3	99,6	91,73
66	Муниципальное казенное учреждение «Ярополецкий Дом культуры»/5004017942	Культурно-досуговые учреждения	93,89	98,67	66	98,6	98	91,03
67	МУ «Центр культуры и творчества «Родники» Волоколамского ГО»/5004017830	Культурно-досуговые учреждения	97,92	97,94	57,5	99	98,3	90,13
68	МУК «Дворец культуры «Павлово-Покровский»/5035033447	Культурно-досуговые учреждения	95,41	98,91	56	99,1	99,1	89,7
69	МБУК ГО Луховицы Московской области «Газопроводская централизованная система культуры «Семицвет»/5072724837	Культурно-досуговые учреждения	97,27	89,81	56,9	99,6	99,6	88,64
70	МУК «Бояркинский центр культуры и досуга»/5022093294	Культурно-досуговые учреждения	97	88,95	52,7	100	100	87,73
71	МБУК «Центр культуры «Акрихин»/5031097320	Культурно-досуговые учреждения	95,91	90,15	62,2	95,1	94,5	87,57
72	МБУК «Дом культуры пос. Воровского»/5031069940	Культурно-досуговые учреждения	97,2	90,88	48	96,2	96,4	85,74

№	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 по учреждению культуры
73	МБУК «Головачевский центр культуры «Созвездие»/5072002574	Культурно-досуговые учреждения	91,95	79,69	58	99,4	99,2	85,65
74	МБУ «Ерновский сельский Дом культуры»/5014011178	Культурно-досуговые учреждения	98,5	100	20	100	100	83,7
75	МУ «Культурный центр «Усадьба Кривякино»/5005034796	Культурно-досуговые учреждения	82,45	49,77	35,8	99,5	99,3	73,36

Таблица 2.2.5. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Музеи

№	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
1	МУК «Музейно-выставочный центр»/5012060211	Музеи	97,35	100	99,8	99,9	99,9	99,39
2	МБУК «Ступинский историко-краеведческий музей»/5045030702	Музеи	97,43	99,88	97,1	99,51	99,46	98,68
3	МБУК «Балашихинская картинная галерея»/5001039842	Музеи	99,94	100	92,9	100	100	98,57
4	МБУК «Историко-краеведческий музей»/5001043013	Музеи	98,46	99,85	88,1	99,8	99,9	97,22
5	МБУК «Краеведческий музей г. Железнодорожного»/5012025217	Музеи	98,32	99,84	85	99,6	99,7	96,49
6	МУК «Ленино-Снегиревский военно-исторический музей»/5017053560	Музеи	91,67	100	85,8	100	100	95,49
7	МУ «Мемориальный Дом-музей дважды Героя Советского Союза Маршала Советского Союза Василия Ивановича Чуйкова»/5076006788	Музеи	97,35	100	67,2	99,9	99,8	92,85
8	МУК «Ногинский музейно–выставочный центр»/5031054622	Музеи	98,4	99,92	64,8	99,7	99,8	92,52
9	МУК «Ликино-Дулевский краеведческий музей»/5073087972	Музеи	97,25	99,78	57,7	99,2	99,1	90,61
10	МУК «Жуковский городской музей»/5013004629	Музеи	95,08	99,13	46	99,3	98,8	87,66
11	МУ «Музей С.И.Танеева в Дюлькове»/5015005272	Музеи	97,95	98,42	42,6	99	98,8	87,35

Таблица 2.2.6. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Парки

№	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
1	МАУК ГО Красногорск «Парки Красногорска»/5024091158	Парки	95,2	99,34	74,7	99,5	99,4	93,63
2	МАУК «Объединенная дирекция парков»/5050149580	Парки	97,57	99,75	69,66	98,95	98,92	92,97
3	Муниципальное бюджетное учреждения культуры ГО Солнечногорск «Парки Солнечногорья»/5044067989	Парки	94	99,93	69,1	99,8	99,9	92,55
4	МАУК «Городской парк»/5019025103	Парки	91,46	98,45	70	98,3	97,2	91,08
5	МБУ «Дирекция парков Одинцовского ГО»/5032199532	Парки	94,06	99,32	60,5	99,6	99,4	90,58
6	МАУК «Пушкинские Парки»/5038093691	Парки	88,53	99,66	62	99,2	99,7	89,82
7	МБУ «Одинцовский парк культуры, отдыха и спорта»/5032258139	Парки	94,2	97,66	59,9	98,4	98	89,63
8	МАУ «Парк культуры и отдыха ГО Серебряные Пруды «Серебряный»/5076009531	Парки	93,19	90	64	100	99	89,24

№	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
9	МАУ «Объединенная дирекция парков Богородского ГО Московской области»/5031108998	Парки	97,47	98,05	53	96,7	97,5	88,54
10	МАУК «Объединенная дирекция парков»/5001047561	Парки	89,06	97,24	47,6	97,8	97,4	85,82
11	МУ «Лотошинский парк культуры и отдыха»/5071001345	Парки	75,77	49,18	56	98	98,7	75,53

Таблица 2.2.7. Общий рейтинг учреждений культуры по типам/ Театры

№	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
1	МАУ театр «Камерная сцена»/5025002753	Театры	91,95	-	84,87	-	-	98,65
2	МАУ театр «Куклы и люди»/5025032300	Театры	98,24	-	76,13	-	-	94,3
3	МАУК «Театр Натальи Бондаревой»/5032075456	Театры	96,8	-	36,7	-	-	88,41
4	МУК «Истринский драматический театр»/5017058230	Театры	96,94	-	55,2	-	-	87,19
5	МАУК «Экспериментальный музыкально-драматический театр»/5013011440	Театры	92,85	-	52	-	-	79,36
6	МУК драматический театр «Стрела» для детей и взрослых/5013045505	Театры	96,59	-	92	-	-	76,07
7	МУК «Театр ростовых кукол «Софит»/5005032020	Театры	94,84	-	35,6	-	-	72,43
8	МБУК «Музыкальный театр юного актера «Орфей»/5001042838	Театры	95,81	-	62,9	-	-	69,14
9	МБУ Дмитровский драматический театр «Большое гнездо»/5007032988	Театры	98,4	-	98,9	-	-	66,75
10	МБУК «Маленький театр кукол»/5001039289	Театры	95,47	-	42,8	-	-	65,22

2.3. 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

2.4. 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

2.5. 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 Узуновское 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

2.6. 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

2.7. 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).

2.8. 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 Узунское 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 Пущино - 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).