

Информация
по итогам организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
городского округа Лыткарино в 2021 году.

В 2021 году с мая по октябрь Научно-техническим центром «Перспектива» была проведена работа по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области.

Целью оказания услуг является 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 2021 году.

Объектом исследования выступили 195 организаций культуры Московской области. Объем выборочной совокупности респондентов составил 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Фактически опросом охвачено 142000 получателя услуг, из них посредством телефонного опроса: 4209 респондентов; посредством онлайн опроса 136288 респондентов; посредством терминалов, размещенных в организациях культуры, 1503 респондентов.

В городском округе Лыткарино независимую оценку качества прошли 4 муниципальных учреждения культуры:

1. МУ «Дворец культуры «Мир»»;
2. МУ «Дом Культуры «Центр Молодёжи»»;
3. МУ «Централизованная библиотечная система»;
4. МУ «Лыткаринский историко-краеведческий музей».

Сбор информации проходил в два этапа:

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Интернет-опрос (телефонный опрос) получателей услуг, по 5 критериям:
 - 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.

Фактическая выборка опроса составила:

№ п/п	Наименование учреждения	Выборка опроса	Сделано по факту
1	Муниципальное учреждение «Дворец культуры «Мир»	329	330
2	Муниципальное учреждение «Дом Культуры «Центр Молодёжи»	298	299
3	Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система»	600	1650
4	Муниципальное учреждение «Лыткаринский историко-краеведческий музей»	600	601

Итоговый рейтинг учреждений:

№	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.	МУ «Дворец культуры «Мир»	99,87	99,4	92	93,38	99,72	96,87	15
2.	МУ «Дом Культуры «Центр Молодёжи»	99,93	89,17	71,41	96,66	100	91,43	79
3.	МУ «Централизованная библиотечная система»	100	100	44	81,04	100	85,01	146
4.	МУ «Лыткаринский историко-краеведческий музей»	92,5	99,75	34,67	85,3	99,02	82,25	161