



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# **Основные итоги оказания услуг по организации и проведению независимой оценки качества оказания услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области в 2022 году**

# МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

## Нормативно-правовая база для проведения независимой оценки

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации 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»
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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»
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрировано в Минюсте России 20 ноября 2018 г. № 52726)
- Методические рекомендации (Примеры) 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 (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ
- Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»



## Сбор данных в цифрах



**124** организации

оценено в рамках независимой  
оценки - 2022

**5** типов организаций культуры

- **94** культурно-досуговых учреждения
- **21** библиотечное учреждение
- **3** музея
- **5** парков
- **1** концертная организация



**26**  
муниципальных образований  
охвачено НОК - 2022



не менее **40%** от общей  
численности получателей услуг опрошено  
в каждой организации, но не более 600  
респондентов в организации культуры



**46 536** получателей услуг  
приняли участие в анкетировании

## Методы сбора данных



**Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов** учреждений культуры в сети Интернет, **информационных стендов** в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами



**Структурированное наблюдение.** Обследование условий оказания услуг учреждениями культуры с целью получения визуальных и иных данных о комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения, обеспечении доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг



**Опрос** получателей услуг государственных и муниципальных учреждений культуры Московской области **в форме онлайн-анкетирования** о качестве оказания услуг данным учреждением

# ОСНОВНЫЕ ИТОГИ НОК - 2022

## ТОП-10 организаций культуры (общий рейтинг)

124

организации

оценено в рамках НОК - 2022

1	МБУК «Центральная библиотека» Орехово-Зуевского городского округа Московской области	99,96
2	МБУК «Шаховской районный историко-краеведческий музей»	99,64
3	МБУК «Централизованная библиотечная система городского округа Шаховская»	99,46
4	МБУК «Центр Елизаветы Мамонтовой»	99,32
5	МАУК г.Наро-Фоминск «Городской Дворец культуры «Созвездие»	99,14
6	МБУК «Культурно-досуговый центр «Радуга» Сергиево-Посадского городского округа Московской области	99,06
7	МБУКИ «Дом офицеров» городского округа Краснознаменск Московской области	99
8	МАУК «Центральный Дворец Культуры «Звезда»	98,88
9	МБУК Культурно-досуговый центр «Успенский »	98,86
10	МАУ городского поселения Новоивановское Одинцовского муниципального района Московской области «МАУК и спорта «МаксимуМ»	98,72
10	МУК «Егорьевский историко-художественный музей»	98,72



## 10 последних позиций общего рейтинга организаций культуры

**124** организации  
оценено в рамках НОК - 2022

104	МУК Культурно-досуговый центр «Дулёвский» Орехово-Зуевского городского округа	88,02
105	МКУ «Теряевский Дом культуры»	86,98
105	МБУК Культурно-досуговый центр «Заречье»	86,98
106	МАУ городского округа Жуковский «Парк культуры и отдыха»	86,76
107	МКУ «Сычевский Дом культуры»	85,08
108	МУК «Центральный Дом культуры «Триумф» Орехово-Зуевского городского округа Московской области	84,52
109	МБУ «Подольская филармония»	82,85
110	МБУ «Культурный центр «Октябрь»	82,72
111	МУК музейно-выставочный комплекс «Волоколамский Кремль»	81,82
112	МАУ г.Дубны Московской области «Городские парки»	76,5
113	МАУ «Парковый комплекс городского округа Клин»	71,76

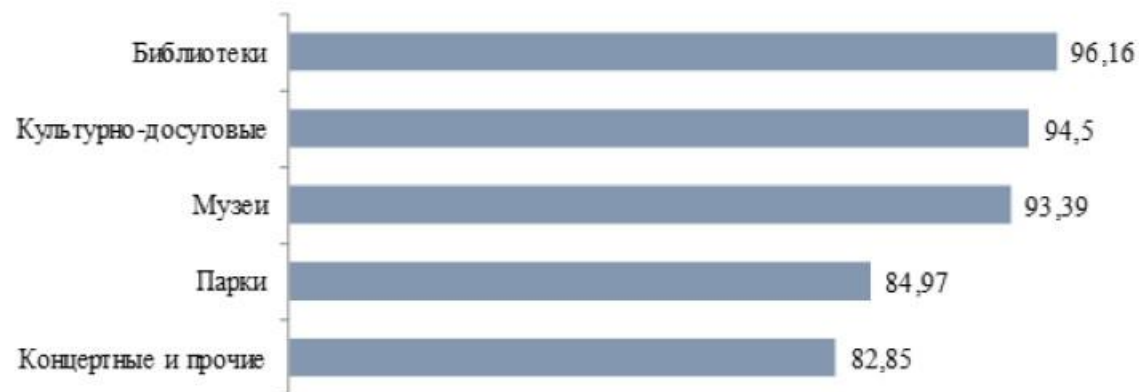


## Итоговые баллы

### Итоговый балл по всем обследованным организациям культуры



### Итоговый балл по типам организаций культуры

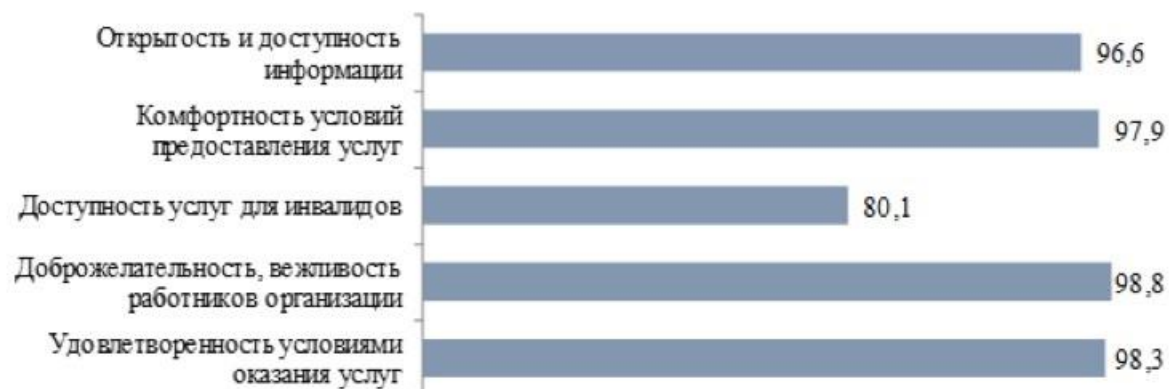


- В целом среднее значение итогового балла не превышает 95 баллов
- Наиболее высокие значения продемонстрировали библиотеки – выше 95 баллов в среднем
- Наиболее низкие значения показали концертные и прочие организации – менее 85 баллов в среднем (оценивалась одна организация)

## Расчетные значения критериев НОК

- Наиболее высокие баллы организации культуры Московской области получили по критерию «доброжелательность, вежливость работников организации»
- Наиболее низкие баллы зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов», самые низкие – у парков (55,9 балла)
- По другим критериям оценки качества условий оказания услуг организации культуры Московской области получили высокие баллы – более 96 баллов

### Расчетные значения критериев НОК по всем организациям культуры



### Расчетные значения критериев НОК по типам организаций культуры

Тип учреждения культуры	Кол-во организаций	Открытость и доступность информации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Библиотеки	21	96,3	99,4	86,5	99,3	99,2
Культурно-досуговые	94	97	98,3	79,9	98,9	98,5
Музеи	3	94,2	97,2	84,3	97,6	93,6
Парки	5	92,6	85,7	55,9	96,1	94,5
Концертные и прочие	1	96,9	не применимо	68,8	не применимо	не применимо

## Критерий «доступность услуг для инвалидов»

Существенное влияние на низкую оценку данного критерия внесли оценки по показателям:

**71,1** балла



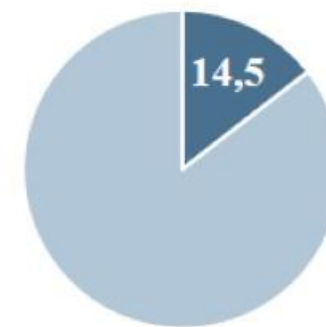
«оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»

**74,5** балла



«обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

- Критерий «доступность услуг для инвалидов» вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций



- 14,5%** оцениваемых организаций полностью соответствуют всем требованиям по обеспечению доступности услуг для инвалидов (только **18** из 124)



## Критерий «комфортность условий предоставления услуг»

### Причины неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг



### Причины неудовлетворенности по типам организаций культуры

Тип организации культуры	Отсутствие свободных мест ожидания (комфортной зоны отдыха, ожидания)	Отсутствие и/или непонятность навигации внутри учреждения	Отсутствие или недоступность питьевой воды	Отсутствие или недоступность санитарно-гигиенических помещений*	Санитарное состояние помещений учреждения
Культурно-досуговые	36,6	16,5	64,7	37,1	25,7
Библиотеки	50,3	40,6	67,1	53,1	46,2
Музеи	97,1	1,0	96,2	96,2	0,0
Парки	28,7	17,4	76,7	66,7	21,3

\* (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)

\*\* (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)



- Типичная причина неудовлетворенности комфортностью условий оказания услуг – **отсутствие или недоступность питьевой воды**
- Также выражены причины:
  - Отсутствие или недоступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)
  - Отсутствие свободных мест ожидания (комфортной зоны отдыха, ожидания)

## Замечания и предложения получателей услуг

### Основные сферы, требующие улучшения

---

1

набор предоставляемых услуг/ программ (в большей степени относится к культурно-досуговым учреждениям в части кружков) и стоимость их услуг

2

комфортность услуг, в частности обеспечение посетителей учреждений культуры питьевой водой, поддержание комфортной температуры в помещении организации (отопление, кондиционирование)

3

материально-техническое оснащение (в основном относится к библиотекам (обновление и пополнение библиотечных фондов) и культурно-досуговым центрам (освещение, аппаратура)

4

ремонт и дополнительные помещения (в основном относится к культурным центрам, в несколько меньшей степени – к библиотекам)

5

навигация (проблемы характерны для парков культуры и отдыха и музеев и выставочных залов)

6

доступность информации о проводимых мероприятиях (более раннее анонсирование, размещение информации на афишах в общественных пространствах (не все получатели услуг имеют возможность пользоваться интернет-афишей на сайте учреждения культуры))

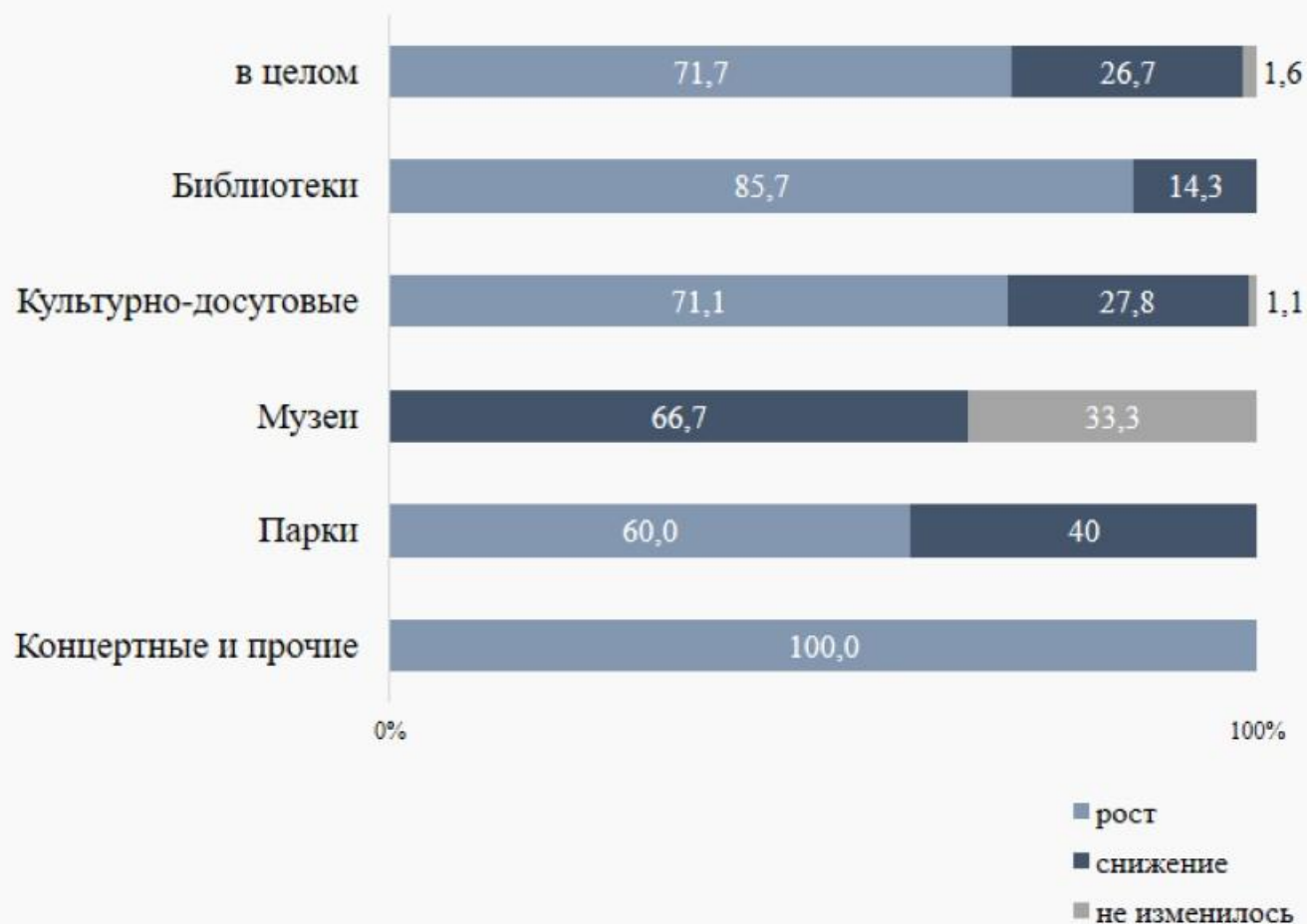
7

электронные сервисы (отсутствие электронной записи в кружки, электронного читательского билета, отсутствие возможности приобретения билетов на мероприятия онлайн и т.п.)

## ДИНАМИКА НОК 2019 – 2022 гг.



## Динамика итогового балла НОК 2019-2022 гг.



- Положительная динамика в целом
- 71,7%** организаций культуры продемонстрировали рост показателя
- Положительная динамика в большей степени продемонстрировали библиотеки и концертная организация



- 26,7%** организаций культуры Московской области показали снижение итогового балла НОК
- Отрицательная динамика чаще наблюдается у музеев и парков

# Динамика критериев НОК 2019-2022 гг.



## Итоги в целом:



Наиболее значительный рост



Наиболее значительное снижение



Умеренный рост



Наиболее амбивалентная динамика



Умеренный рост



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**Основные итоги оказания услуг по организации и проведению независимой  
оценки качества оказания услуг государственных и муниципальных  
учреждений культуры Московской области в 2022 году**

Исследование проводилось в рамках исполнения государственного  
контракта № № 2022.49335 от 08.04.2022

Заказчик - Министерство культуры и туризма Московской области

Исполнитель - Индивидуальный Предприниматель Петраченков Руслан  
Эльдарович (компания Polevik)