**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 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | МУ «Дворец культуры «Мир» | 99,87 | 99,4 | 92 | 93,38 | 99,72 | 96,87 | **15** |
|  | МУ «Дом Культуры «Центр Молодёжи» | 99,93 | 89,17 | 71,41 | 96,66 | 100 | 91,43 | **79** |
|  | МУ «Централизованная библиотечная система» | 100 | 100 | 44 | 81,04 | 100 | 85,01 | **146** |
|  | МУ «Лыткаринский историко-краеведческий музей» | 92,5 | 99,75 | 34,67 | 85,3 | 99,02 | 82,25 | **161** |