

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

**Оценка качества оказания услуг
организациями культуры различного типа
Республики Мордовия**

Аналитический доклад

Параметры исследования

- Социологическое исследование проведено методами анкетного опроса получателей услуг организаций культуры и социологического наблюдения, а также анализа информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры.
- Расчет выборки осуществлялся исходя из количества получателей услуг в соответствии со статистическими данными за 2016 г. Опрошено 2 390 чел., в том числе в организациях культурно-досугового типа — 1 440 чел., библиотеках — 730 чел., музеях — 120 чел., парке культуры и отдыха — 50 чел., зоопарке — 50 чел. Социологическое наблюдение и анализ официальных сайтов проводились в соответствии с реестром организаций культуры, подлежащих оценке (57 объектов).
- Исследование было проведено в мае — сентябре 2017 г.

Саранск
2017



Научный руководитель

канд. техн. наук доцент В. В. Конаков

Научный редактор

канд. экон. наук доцент В. П. Миничкина

Координатор проекта

Т. И. Кирдяшкина

Авторский коллектив:

канд. ист. наук Ефимова А. И. (подразделы 3.4, 4.4, 5.4, 6.4, 7.4, заключение);

Калачина О. С. (подразделы 3.5, 4.5, 5.5, 6.5, 7.5, заключение);

Кирдяшкина Т. И. (введение, подразделы 3.1, 3.2, 4.1, 4.2,

5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2, заключение);

канд. социол. наук доцент Козин В. В.

(подразделы 3.3, 4.3, 5.3, 6.3, 7.3, заключение);

Лемайкин В. Ф. (раздел 1, заключение);

Мухаметзянова А. Р. (раздел 2, заключение)

Обработка данных социологического исследования:

О. Н. Чиркова

Расчет интегральных оценок по результатам исследования:

Д. В. Давыдов

Полевой этап исследования проведен научными сотрудниками
ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга»



СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1. Оценка открытости и доступности информации об организациях культуры по результатам анализа официальных сайтов	12
1.1. Анализ представленного перечня официальных сайтов организаций культуры	12
1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте	17
2. Оценка доступности услуг организаций культуры различного типа для лиц с ограниченными возможностями здоровья по результатам социологического наблюдения	25
2.1. Оценка доступности услуг организаций культурно-досугового типа для лиц с ограниченными возможностями здоровья	26
2.2. Оценка доступности услуг библиотечных организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья	48
2.3. Оценка доступности услуг музеев для лиц с ограниченными возможностями здоровья	65
2.4. Оценка доступности услуг МАУК «Городские парки» и МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» для лиц с ограниченными возможностями здоровья	71
3. Оценка качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа	76
3.1. Открытость и доступность информации об организациях культуры	76
3.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры	82
3.3. Время ожидания предоставления услуг организациями культуры	91
3.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры	96
3.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры	99
4. Оценка качества оказания услуг библиотечными организациями	117
4.1. Открытость и доступность информации об организациях культуры	117
4.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры	122
4.3. Время ожидания предоставления услуг организациями культуры	129
4.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры	132
4.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры	135
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг музейными организациями	150
5.1. Открытость и доступность информации об организациях культуры	150
5.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры	151
5.3. Время ожидания предоставления услуг организациями культуры	154
5.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры	155
5.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры	156



6. Оценка качества оказания услуг МАУК «Городские парки»	162
6.1. Открытость и доступность информации об организации культуры	162
6.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организации культуры.....	163
6.3. Время ожидания предоставления услуг организацией культуры.....	164
6.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	164
6.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	165
7. Оценка качества оказания услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	169
7.1. Открытость и доступность информации об организации культуры	169
7.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организации культуры.....	170
7.3. Время ожидания предоставления услуг организацией культуры.....	171
7.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	172
7.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	172
Выводы и рекомендации	176
Приложение 1	195
Приложение 2	213
Приложения 3—5.....	CD-диск

Редактор *Е. А. Баренкова*

Макет *И. А. Пакишиной*

Подписано в печать 30.11.2017. Усл. печ. л. 9,29. Тираж 11 экз. Заказ 98.

Отпечатано в лаборатории малой типографии
Государственного казенного учреждения Республики Мордовия
«Научный центр социально-экономического мониторинга»



Введение

Основанием для выполнения научно-исследовательской работы «Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия» являются распоряжение Правительства Республики Мордовия от 20 июня 2016 г. № 357-р «План мероприятий по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Мордовия, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания населения, на 2016—2018 гг.» и Тематический план научно-исследовательских работ ГКУ РМ «НЦСЭМ», утвержденный приказом заместителя Председателя Правительства — министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия от 10 января 2017 г. № 2 (с изменениями).

В целях совершенствования механизмов социальной политики Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (далее — Указ) были даны поручения Правительству Российской Федерации обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности. Для реализации Указа приняты правила формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги (постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286) и утвержден «План мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013—2015 годы» (распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р).

В соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» раздел VI Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1 в ред. от 29 июля 2017 г.) дополнен ст. 36.1 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», определяющей механизм проведения независимой оценки, уполномоченные органы, обеспечивающие условия проведения независимой оценки, и ст. 36.2 «Информационная открытость организаций куль-



туры», в соответствии с которой организации культуры обеспечивают открытость и доступность информации, необходимой для проведения независимой оценки.

Методологической основой исследования являются Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерства культуры Российской Федерации от 7 марта 2017 г. № 261 (далее — Методические рекомендации), а также Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 2 декабря 2016 г.; № 44542), согласно которому оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась по следующим общим критериям и показателям, их характеризующим:

— *открытость и доступность информации об организации культуры*: общая информация об организации; информация о деятельности организации; доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;

— *комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения*: комфортность условий пребывания в организации культуры; наличие дополнительных услуг и доступность их получения; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); удобство графика работы организации культуры; доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

— *время ожидания предоставления услуги*: соблюдение режима работы организации культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры;

— *доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры*: доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры;

— *удовлетворенность качеством оказания услуг*: общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры; удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры; удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети Интернет; удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.



Для формирования единых подходов, механизмов и инструментария создана региональная система оценки качества оказания услуг организациями культуры, закреплённая в нормативно-правовых актах. Распоряжением Правительства Республики Мордовия от 20 июня 2016 г. № 357-р утверждён «План мероприятий по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Мордовия, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания населения на 2016—2018 гг.», на основании которого определены периодичность проведения независимой оценки (ежегодно) в указанных сферах и организация-оператор (ГКУ РМ «НЦСЭМ»). Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Мордовия, осуществляется в соответствии со ст. 7 Закона РМ «О культуре в Республике Мордовия» от 2 февраля 2016 г. № 2-З.

На основании Приказа Министерства культуры и туризма Республики Мордовия (на данный момент — Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела Республики Мордовия) от 1 апреля 2013 г. № 76 «О вопросах независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры и искусства, образовательных учреждений культуры» утверждён порядок проведения независимой оценки и сформирован Общественный совет (прил. 1 «Положение об Общественном (экспертном) совете при Министерстве культуры и туризма Республики Мордовия, с изм. от 28 января 2016 г.).

Приказом Министерства культуры и национальной политики Республики Мордовия № 1 от 30 января 2017 г. утверждён состав Общественного (экспертного) совета по оценке качества работы учреждений культуры при Министерстве культуры и национальной политики Республики Мордовия. Приказом Министерства культуры и национальной политики Республики Мордовия № 2 от 31 января 2017 г. был утверждён ведомственный план мероприятий Министерства культуры и национальной политики Республики Мордовия.

В соответствии с Методическими рекомендациями сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялись методом опроса получателей услуг и анализа информации, размещённой на официальных сайтах организаций.

Анализ официальных сайтов учреждений культуры по показателям, характеризующим общие критерии оценки, осуществлялся в целях определения уровня поисковой доступности информационных объектов, утверждённых в соответствии с Приказом Министерства финансов России от 22 июля 2015 г.



№ 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“, и порядке ее размещения».

В связи с экспертным уровнем вопросов, рекомендуемых для оценки доступности услуг организаций культуры для лиц с инвалидностью, по согласованию с Министерством культуры, национальной политики и архивного дела Республики Мордовия с целью более качественной и объективной оценки показателя 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» вместо анкетного опроса был использован метод социологического наблюдения, а также разработано 2 бланка социологического наблюдения: для библиотек, музеев, культурно-досуговых центров; для парка и зоопарка.

В результате обработки данных, полученных при изучении мнения получателей услуг, при наблюдении и анализе сайтов, проведен расчет интегрального значения по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры различных типов. По результатам оценки каждой организации культуры в зависимости от типа присвоен порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. В соответствии с Методическими рекомендациями максимальное количество баллов, которое может набрать каждая организация культуры по итогам проведенного исследования — 160.

Перечень организаций культуры, подлежащих независимой оценке в 2017 г., утвержден Общественным советом (протокол № 13 от 13 июня 2017 г.) и включает 57 учреждений, в том числе:

— **32 организации культурно-досугового типа:**

МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»;

МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»;

МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»;

МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»;

МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия»;



- МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия;
- МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия;
- МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»;
- МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»;
- МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»;
- МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»;
- МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»;
- МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия;
- МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»;
- МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»;
- МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»;
- МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района;
- МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района;
- МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района;
- МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия;
- МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района;



МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»;

МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия;

МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»;

МБУК «Дом культуры «Заречье»;

— **19 библиотек:**

МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»;

МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»;

МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»;

МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия;

МУ «Ельниковская центральная библиотека»;

МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»;

МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»;

МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»;

МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»;

МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая»;

МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района;

МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия;

МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»;



МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия;

МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»;

— *4 музея:*

МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»;

МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»;

МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»

МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района;

— *парк культуры и отдыха:*

МАУК «Городские парки»;

— *зоопарк:*

МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

Социологическое исследование проводилось в июне—августе 2017 г., в ходе которого было опрошено 2 390 чел., в том числе в организациях культурно-досугового типа — 1 440 чел., библиотеках — 730 чел., музеях — 120 чел., парке культуры и отдыха — 50 чел., зоопарке — 50 чел. Проведены наблюдение и оценка официальных сайтов в 57 организациях. Расчет выборки осуществлялся на основании статистических данных количества получателей услуг в организациях культуры за 2016 г.

Структура доклада включает введение, 7 разделов, выводы и рекомендации, приложения (1—2 — в печатном варианте; 3—5 — на CD-диске).



1. Оценка открытости и доступности информации об организациях культуры по результатам анализа официальных сайтов

Согласно Методическим рекомендациям, 20 баллов из 160 в общей оценке качества оказания услуг приходится на оценку официальных сайтов учреждений. В отличие от 2016 г. оценка сайтов осуществлялась по одному общему критерию «Открытость и доступность информации об организации». При этом содержание данной оценки и количество возможных баллов не зависят от типов и групп учреждений культуры. Поэтому для всех 57 организаций из Реестра юридических лиц, созданных в результате модернизации муниципальных учреждений культуры, оценка проводилась по единому алгоритму и параметрам, а затем использовалась в общей независимой оценке качества оказания услуг учреждений культуры.

1.1. Анализ представленного перечня официальных сайтов организаций культуры

В 2017 г. сайт bus.gov.ru (официальный сайт РФ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) не задействован в независимой оценке качества учреждений культуры (несмотря на наличие там рейтинга открытости официальной информации, ссылок на официальные сайты и других важных сведений). Поэтому к качеству списка официальных сайтов организаций культуры предъявляются особые требования с точки зрения актуальности, правдивости и точности информации.

По сравнению с исходным списком сайтов (из Реестра планируемых юридических лиц, созданных в результате модернизации муниципальных учреждений культуры) перечень, сформированный в процессе оценки и анализа (прил. 1, табл. 1.1), претерпел ряд существенных изменений из-за непонимания ответственных лиц в муниципальных учреждениях культуры того, что от них требуется. Поэтому 22 организациям из 57 необходимо изменить ссылки на официальные сайты или на свои страницы на официальных сайтах администраций муниципальных районов: МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»; МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»; МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»; МАУК Атяшевского



муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»; МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»; МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»; МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»; МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»; МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»; МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»; МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района; МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района; МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»; МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»; МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»; МБУК «Дом культуры «Заречье».

У 8 учреждений культуры отсутствуют официальные сайты и страницы: МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»; МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»; МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

Следует отметить, что с точки зрения независимой оценки нет разницы между официальным сайтом и официальной страницей на сайте учредителя (муниципального района или муниципального образования). Например, на странице Кочелаевского сельского поселения, размещенной на официальном сайте Ковылкинского муниципального района, найдена и оценена страница МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова».



МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района» и МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» имеют общую ссылку, что свидетельствует о недостаточно проделанной работе в связи с реорганизацией учреждений. Каждая организация культуры должна иметь страницу с индивидуальными данными.

МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия имеют как страницы на официальных сайтах администраций районов, так и собственные сайты. При этом необходимо соблюдать идентичность официальной информации на этих ресурсах, создавать взаимные ссылки, а на сайтах — самостоятельно осуществлять технические и организационные мероприятия по их сопровождению. Иначе могут возникнуть непредвиденные и неприятные ситуации. Например, сайт МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района является источником вредоносного программного обеспечения, т. к. при обращении к нему в период с 5 сентября по 3 октября 2017 г. появлялось сообщение «Имеется информация о том, что веб-страница www.ruzbiblioteka.ru используется для атак на компьютеры пользователей!». Указанное обстоятельство сводит к нулю доступность официальной информации, размещенной на данном сайте.

Кроме того, в период с 5 по 18 сентября 2017 г. отдельный сайт «Культура Рузаевского района» был заблокирован: сообщение «Недостаточно средств на аккаунте». В связи с этим оценки 3 учреждений (МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района; МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района) были усреднены по 2 оцененным ранее, т. к. страницы этих учреждений оформлены по единой схеме и достаточно близки к выполнению всех предъявляемых требований. Технические проблемы с доступностью отдельного сайта нескольких учреждений культуры продолжались и в дальнейшем: 2 и 3 октября 2017 г. наблюдалась неустраняемая ошибка открытия. Все это, с одной стороны, говорит о большой проблеме в сопровождении отдельных сайтов, а с другой — о необходимости доработки методики оценки сайтов для учета в ней всех важных показателей доступности информации.

Следует отметить 2 учреждения (МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района; МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района), которые в адресе сайта задейство-



вали промежуточный адрес основного сайта на английском языке (www.xn--80aaaaigmoxcfg9akbcwbipnucd3t.xn--p1ai) вместо достаточно простого адреса русского домена (культурарузаевскогорайона.рф).

Сайты 4 организаций культуры (МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района) открывались только браузером Chromium, что ограничивает их техническую доступность.

На практике часто приравнивают понятия «Сайт» и «Официальный сайт», что является неверным. В связи с этим учреждениям культуры следует решить вопрос о статусе «Официальный» по отношению к своим сайтам, хотя такого определения по отношению к государственным учреждениям в нормативно-правовых актах пока не существует.

Первым нормативным актом, дающим определение понятия «Официальный сайт», является Закон г. Москвы от 31 марта 2004 г. № 20 «О гарантиях доступности информации о деятельности органов государственной власти города Москвы». Здесь в ст. 2 закрепляется следующее: «официальный сайт органа власти — совокупность информационных ресурсов, размещаемых в соответствии с законом или решением соответствующего органа власти в Интернете по определенному адресу, опубликованному для всеобщего сведения».

Однако вопрос об официальности по отношению к сайтам учреждений культуры следует решать по аналогии с понятием «Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления», т. к. оно более конкретное и значимое. В ст. 1 п. 5 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» дано следующее определение: «официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления — сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления». В ст. 10 п. 1 этого же закона говорится о возможности использовать в качестве официального сайта официальный сайт вышестоящего органа: «государственные органы, органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют



сеть Интернет, в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети Интернет, указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района».

Кроме того, учреждениям культуры следует взять на заметку практику по изданию распоряжений (постановлений, приказов) об определении официальных сайтов, сложившуюся в государственных органах (например, Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2012 г. № 909 «Об определении официального сайта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“ для размещения информации о проведении торгов и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). В подобных документах определяются конкретный адрес в качестве адреса официального сайта в сети Интернет; перечень (виды) информации для размещения на этом сайте; полномочия разных органов относительно данного сайта (ведение, эксплуатация, разработка и развитие, разработка регламента).

Информация на сайте bus.gov.ru является ключевой для определения ссылки на официальные сайты организаций (в отличие от ссылок, найденных в сети Интернет), т. к. сведения на сайте имеют официальный статус, существует параметр «Официальный сайт» и вся информация, предоставляемая учреждениями для размещения на нем, заверяется электронной подписью руководителей организации. Однако проведенный 25 сентября 2017 г. экспресс-анализ информации на сайте bus.gov.ru по списку из 57 учреждений выявил только 3 организации (МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»; МАУК «Городские парки»; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района), которые поддерживают в актуальном состоянии ссылки на свои официальные сайты.

Принадлежность электронных адресов учреждениям культуры была проверена по специализированному сайту whois-service.ru (сервис по выбору доменных имен). В результате выявлено 10 организаций (МУ «Ельниковский районный Дом культуры»; МБУК «Дом культуры Инсарского муниципально-



го района»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия; МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»; МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»; МБУК «Дом культуры «Заречье»), сайты которых можно считать официальными только условно, т. к. их адреса не принадлежат ни этим учреждениям, ни их муниципальным органам власти.

Таким образом, у 49 учреждений культуры из 57 выявлены действующие адреса сайтов и страниц, которые приняты в качестве официальных и в дальнейшем будут проанализированы на соответствие их содержания требованиям нормативных документов. Следует отметить, что с учетом всех требований и выявленных ошибок официальными можно признать только сайты МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» и МАУК «Городские парки».

1.2. Полнота, актуальность и понятность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте

На основе приказов Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», 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“» ГКУ РМ «НЦСЭМ» разработана Схема оценки информации, размещаемой на сайте организации культуры (прил. 1, табл. 1.2).

Эксперт оценивает наличие, полноту, актуальность и понятность информации исследуемого ресурса по исходным параметрам, сгруппированным в 2 итоговых параметра. Оценка проставляется в колонку «Оценка» (исходных



параметров) в виде десятичной дроби в диапазоне от 0 до 1 включительно (0 — полное отсутствие информации, 1 — информация максимально полная, актуальная и понятная). Колонка «Итоги» получается автоматически путем округления исходной оценки до целых баллов. Колонка «Комментарий» позволяет эксперту зафиксировать причины отклонения его оценок от 1 или 0, а также ввести замечания и комментарии.

Конкретные результаты с исходными и итоговыми оценками, а также замечаниями и комментариями по каждому учреждению представлены в электронном виде в файле «Оценка сайтов УК 2017.xls» (каждому учреждению соответствует отдельный лист с наименованием по номеру из прил. 3), а обобщенные — в таблице «Итоговые результаты оценки сайтов организаций культуры РМ в 2017 году» (прил. 1, табл. 1.3).

По результатам оценки информации на официальных сайтах исследуемые 57 учреждений культуры Республики Мордовия распределились следующим образом (прил. 1, табл. 1.4).

1. Группа лидеров включает 8 организаций культуры, которые имеют максимальные оценки в диапазоне от 19 до 17 баллов (МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района; МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района; МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района; МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района; МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»).

2. Средняя группа состоит из 21 учреждения культуры с оценками в диапазоне от 15 до 10 баллов (МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»; МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»; МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная си-



стема»; МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»; МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»; МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»; МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»; МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»; МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия; МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»; МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»; МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»).

3. Группу «аутсайдеров» составляют 28 учреждений культуры, которые имеют минимальные оценки от 9 до 0 баллов (МУ «Ельниковский районный Дом культуры»; МУ «Ельниковская центральная библиотека»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Дом культуры «Заречье»; МАУК «Городские парки»; МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»; МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»; МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»; МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»; МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»; МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского



муниципального района» Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района; МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»; МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»; МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»). Минимальные баллы получены из-за отсутствия сайтов у 8 последних учреждений данной группы и необходимой официальной информации — у 20 остальных организаций.

В совокупности исследуемые 57 учреждений культуры набрали 47 % от максимально возможного количества баллов, т. е. потеряли 53 % возможных баллов в оценке официальных сайтов. Полнота достигнутых результатов по составным частям оценки сайтов распределилась следующим образом (прил. 1, табл. 1.5): 66 % — общая информация об организации; 29 % — информация о деятельности организации. Это говорит о необходимости проведения большой работы во всех учреждениях культуры для приведения в соответствие официального контента сайтов с требованиями нормативных документов по независимой оценке качества предоставления услуг.

Оценка сайта по показателю 1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет» выявила следующее: нередко в структуре сайтов, в принципах их построения проявляются информационное бескультурье, безразличие и неуважение к посетителю сайта, отсутствие действий по улучшению его наполняемости и доступности — нет наименования страниц (по наименованию организаций), упоминаний о руководителях учреждений. Кроме того, чтобы получить основные сведения, приходится дополнительно скачивать файлы; структурное деление многих учреждений, ФИО их руководителей остаются неясными. Также отсутствуют более «мелкие», но важные для клиентов сведения: о перерыве работы, о схеме проезда общественным транспортом, о расположении учреждения относительно автовокзала. Параметр «Схема размещения орга-



низации культуры, схема проезда» является самым проблемным по первому показателю, его совокупная оценка достигает только 37 %.

Параметр «Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)» также является проблемным с оценкой 46 %, по нему зафиксировано отсутствие даты (иногда вместо нее указывался только год) и сведений об учредителе. Выявлена некоторая ограниченность формулировки в нормативных документах, т. к. на настоящем этапе большее значение имеет дата реорганизации, а не дата создания. В дальнейшем рекомендуется отражать на сайте всю хронологию изменений и реорганизаций от создания учреждения до текущего момента.

Полнота показателя 1.2 «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» составляет лишь 29 % (1.1 «Наличие общей информации об организации культуры» — 66 %).

Наибольшие потери (100 %) допущены в информации о лицензировании. Здесь проявляются общий методологический пробел, непонимание категории «услуга», отсутствие клиентоориентированного подхода. Посетителю сайта необходимо предоставить действующие лицензии либо сообщение «Учреждение не занимается деятельностью, требующей лицензирования в соответствии с законодательством РФ». Работу в этом направлении предприняли, но не довели до логического конца организации культуры Рузаевского муниципального района: в поле «Лицензия» они поместили значение «(для образовательных учреждений)».

Параметры «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности» и «План по улучшению качества работы организации», связанные с независимой оценкой качества, имеют потери, равные 81 и 86 % соответственно. Причем первый параметр простой, понятный и прямо отражает суть проводимой оценки, но большинство учреждений культуры не обратило на него должного внимания и не заполнило нужной информацией. Исключение составили МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района» и другие организации культуры этого района; на их страницах введены соответствующие поля, но они требуют наполнения нужным содержанием, индивидуальным и конкретным для каждого учреждения (индивидуальные результаты независимой оценки учреждений культуры по Республике Мордовия за 2016 г. по данному учреждению либо отметка о том, что оценка ранее не проводилась; планируемые сроки проведения оценки).

«Копии НПА, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления» — следующий параметр по значимости потерь (77 %). Наблюдается отсутствие документов, информации о предоставлении (или не предоставлении) платных услуг и т. д.

Следует отметить определенную нечеткость формулировок в нормативных документах по показателю 1.2 «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет»: п. 1 «Сведения о видах предоставляемых услуг» трактуется как перечень услуг с указанием на их деление на основные и дополнительные, платные и бесплатные; п. 8 «Отчет о результатах деятельности учреждения» — как отчет о финансовых результатах. Данные выводы сделаны в результате сопоставления требований 2016 г. с текущими предписаниями.

Категория «услуга» является ключевой в понимании сути всего оцениваемого процесса: все услуги должны быть перечислены в полном объеме, указаны платные и бесплатные (о которых часто забывают), основные и дополнительные. Кроме того, в перечень предоставляемых услуг некоторые учреждения добавляли виды деятельности, что при обозначенном подходе (услуга — клиентоориентированность) является неверным.

Кроме прямых конкретных услуг, которые оказывает учреждение культуры, желательно упомянуть и о государственных (муниципальных) услугах (функциях), в предоставлении которых участвует организация. Из 5 муниципальных услуг категории «Культура», которые внесены на Портал государственных и муниципальных услуг РМ (по данным на 25 сентября 2017 г.), все оказываются с участием от одного до нескольких учреждений культуры (прил. 1, табл. 1.6). Несмотря на проблемы с актуальностью и унификацией данной информации, ее надо учитывать и предоставлять пользователю. Также необходимо иметь в виду существование государственных (муниципальных) услуг (работ) учреждения в терминах бюджета, муниципального задания, которые должны отражаться на сайте bus.gov.ru. Это требует анализа полноты, актуальности и унификации для системного подхода к теме услуг учреждений культуры (но выходит за рамки наших исследований). Однако ни у одного из учреждений культуры Республики Мордовия на официальных сайтах нет информации по этим категориям услуг.

Следует привести несколько замечаний по официальному сайту Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела Республики Мордовия (mktrm.ru), связанных с независимой оценкой качества услуг:



1. Название раздела с материалами Общественного совета по независимой оценке качества услуг представлено как «Общественный совет» (в разделе «НОК»). В этом случае наблюдается несоответствие структуры сайта структуре организации деятельности министерства (на уровне РФ — 2 Общественных совета, что исключает подобное несоответствие);

2. Отсутствует актуальный список из 57 учреждений культуры, оцениваемых в 2017 г.;

3. В перечнях муниципальных организаций культуры Республики Мордовия отсутствуют активные ссылки на их официальные сайты в соответствии с п. 5 приложения к приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277. Причем это не отменяет наличие таких перечней и ссылок на сайтах управлений культуры муниципальных образований (п. 6 того же приложения).

Таким образом, анализ официальных сайтов учреждений культуры позволяет сформулировать следующие основные выводы.

1. Совокупная полнота, актуальность и понятность официальной информации по исследуемым организациям культуры является низкой — 47 %.

2. Степень «официальности» сайтов (соблюдение требований, предъявляемых к официальным сайтам) также очень низкая — 3,5 % (2 сайта из 57).

3. Техническая доступность сайтов во время анализа не достигала 100 %, приближаясь лишь к 83 % (5 сайтов были временно недоступны, 1 сайт заражен вредоносным программным обеспечением, 4 сайта открывались не всеми браузерами).

4. Просматривается методическая недоработка оценки открытости и доступности информации об организации культуры, выражающаяся в следующем:

— практически нивелирована оценка поисковой доступности по сравнению с 2016 г. (проблема поисковой доступности у многих организаций не формализуется в оценке сайтов; теряется естественная связь с показателем 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры», в качестве которого в первую очередь выступает сайт организации);

— распределение показателя 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры на ее официальном сайте» в критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» вместо критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры», в который входит, например, показатель-аналог 1.3 «Доступность и ак-



туальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации», нелогично (при независимой оценке качества услуг других учреждений социальной направленности (социального обслуживания, медицинских) аналогичные показатели относятся к оценке информации);

— отсутствует какая-либо оценка обратной связи с получателями услуг, например, возможности выражения мнения получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры (п. 1 приложения к приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277).

Рекомендации для всех участников процесса независимой оценки качества услуг организаций культуры заключаются в следующем.

1. Всем учреждениям культуры необходимо дополнить свои сайты официальной информацией в соответствии с полученными оценками и замечаниями, повысить доступность информации, особенно это касается учреждений «аутсайдеров». При этом в своей работе следует опираться на приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277, а не на методические рекомендации, т. к. он отражает требования к информации на сайте более широко и системно.

2. Министерству культуры, национальной политики, туризма и архивного дела Республики Мордовия необходимо обратить внимание на системные вопросы работы с официальной информацией не только на официальных сайтах учреждений культуры, но и на других официальных сайтах (bus.gov.ru, порталах госуслуг, своих официальных сайтах в части независимой оценки, сайтах управлений культуры муниципальных образований).

3. Общественному совету следует «поднять» на федеральный уровень ряд отмеченных выше вопросов по уточнению отдельных параметров и совершенствованию в целом методики независимой оценки качества услуг.



2. Оценка доступности услуг организаций культуры различного типа для лиц с ограниченными возможностями здоровья по результатам социологического наблюдения

Современные тенденции создания доступной среды и универсального дизайна для маломобильных групп населения (далее — МГН), к которым относятся лица с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды), требуют оценки уровня доступности услуг организаций культуры различного типа для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Но достоверно выяснить это только методом опроса получателей услуг организаций культуры невозможно по нескольким причинам: 1) многие респонденты либо их родственники не сталкивались с проблемами доступности организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья; 2) на данный вопрос должны отвечать эксперты: респонденты некомпетентны в оценке того, каким должно быть оборудование для повышения доступности услуг, зданий и сооружений и каковы его функции; 3) проблему доступности среды жизнедеятельности для инвалидов трудно оценить только одним методом социологического опроса, необходимо использование методов социологического наблюдения, экспертного опроса, тайного покупателя, т. к. недостаточно просто оборудовать организацию культуры для инвалидов, нужно компетентно использовать оборудование и элементы архитектурной среды.

Отдельные подпоказатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов в муниципальных учреждениях культуры Республики Мордовия, включали оценку: 1) обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски; 2) оснащения организации специальными устройствами для доступа инвалидов; 3) наличия сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации; 4) компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами; 5) размещения информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

Были разработаны дробные подпоказатели для оценки доступности услуг для инвалидов в соответствии со Сводом правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», которые наиболее важны для оценки муниципальных учреждений культуры Республики Мордовия.

Максимальная оценка всех подпоказателей при полном выполнении требований составила 2 балла, кроме показателя «Компетентность работы пер-



сонала с посетителями-инвалидами» (1 балл). По итогам социологического наблюдения каждое учреждение могло получить максимальные 9 баллов. В обобщенном виде количественная оценка по отдельным показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов в учреждениях культуры Республики Мордовия, в разрезе учреждений представлена в прил. 3.

2.1. Оценка доступности услуг организаций культурно-досугового типа для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организации культурно-досугового типа отличаются большим спектром условий: они являются либо абсолютно новыми зданиями, находящимися в хорошем состоянии, либо зданиями старого типа, построенными до введения Свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», для которых возможность реконструкции в соответствии с требованиями для МГН весьма ограничена.

Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски, оценивалось на основе наличия на прилегающей территории возможности совмещения транспортного проезда и пешеходных дорожек на пути следования к зданию, а именно отсутствия между транспортным проездом и пешеходной дорожкой бордюра (он должен быть низким) или перепада высот более 2,5 см. Практически во всех обследованных организациях культурно-досугового типа данный подпоказатель выполняется полностью (по 2 балла). Исключение составило МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, проезд к которому затруднен для МГН, т. к. здание находится ниже проезжей части и к нему ведут лестницы без поручней и пандусов.

Подпоказатель «*Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов*» в соответствии с Методическими рекомендациями предполагает оценку оснащения специальными устройствами для доступа инвалидами разных зон: входной группы, санитарно-гигиенических помещений, зоны обслуживания. Данный подпоказатель был разделен на несколько: 1) лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями (0,2 балла); 2) вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН (0,6); 3) входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН (0,4); 4) тамбур у входной двери не



имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН (0,4); 5) специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (0,4 балла) (табл. 2.1.1).

Таблица 2.1.1

Распределение баллов по подпоказателю «Оснащение организаций специальными устройствами для доступа инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов					Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями (max 0,2)	Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН (max 0,6)	Входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН (max 0,4)	Тамбур у входной двери не имеет препятствий, соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (max 0,4)	
В среднем по учреждениям		0,14	0,33	0,3	0,3	0,19	1,3
1	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	0,2	0,6	0,4	0,4	0,4	2,0
2	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	0,2	0,5	0,4	0,4	0,4	1,9
3	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	0,2	0,6	0,4	0,4	0,3	1,9
4	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	0,2	0,4	0,4	0,4	0,4	1,8
5	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	0,2	0,5	0,4	0,4	0,2	1,7
6	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	0,1	0,5	0,4	0,4	0,3	1,7
7	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	0,2	0,6	0,3	0,4	0,2	1,7
8	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	0,2	0,4	0,4	0,4	0,3	1,7
9	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	0,2	0,4	0,4	0,4	0,3	1,7



№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов					Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями (max 0,2)	Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН (max 0,6)	Входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН (max 0,4)	Тамбур у входной двери не имеет препятствий, соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Специальные туалетные комнаты/кабины в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (max 0,4)	
10	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	0,2	0,5	0,4	0,4	0,1	1,6
11	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	0,2	0,6	0,3	0,3	0,2	1,6
12	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	0,2	0,4	0,4	0,4	0,2	1,6
13	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0,2	0,4	0,3	0,4	0,2	1,5
14	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	0,2	0,5	0,4	0,2	0,2	1,5
15	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	0,2	0,4	0,3	0,2	0,2	1,3
16	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	0,0	0,6	0,3	0,1	0,3	1,3
17	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	0,0	0,6	0,3	0,2	0,2	1,3
18	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	0,2	0,5	0,3	0,1	0,1	1,2
19	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	0,0	0,3	0,4	0,4	0,1	1,2
20	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	0,2	0,0	0,2	0,4	0,2	1,0
21	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	0,2	0,3	0,3	0,2	0,0	1,0



№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов					Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями (max 0,2)	Вход в здание оборудован стандартными пандусом или специальным подъемником для МГН (max 0,6)	Входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН (max 0,4)	Тамбур у входной двери не имеет препятствий, соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Специальные туалетные комнаты/кабины в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (max 0,4)	
22	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,2	0,3	0,4	0,1	0,0	1,0
23	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	1,0
24	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	0,0	0,4	0,3	0,0	0,2	0,9
25	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	0,0	0,0	0,4	0,4	0,1	0,9
26	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	0,2	0,0	0,2	0,2	0,3	0,9
27	МБУК «Дом культуры «Заречье»	0,1	0,0	0,3	0,2	0,2	0,8
28	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	0,1	0,0	0,1	0,4	0,2	0,8
29	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	0,2	0,0	0,1	0,4	0,1	0,8
30	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	0,2	0,0	0,3	0,1	0,2	0,8
31	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0,0	0,0	0,0	0,4	0,1	0,8
32	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	0,0	0,2	0,1	0,4	0,0	0,7



Средний балл по подпоказателю «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов», по результатам наблюдения в учреждениях культурно-досугового типа, составляет 1,3 балла из 2,0 максимального возможных и выполняется на 65,0 %, но отдельные дробные показатели сложились на более низком уровне: «Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН» (55,0 %), «Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН» (47,5 %). Оценки выше среднего значения характерны для дробных показателей «Входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН» (75,0 %), «Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН» (75,0 %), «Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями» (70,0 %).

Самые низкие баллы по данному подпоказателю получили МБУК «Дом культуры «Заречье» (0,8), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (0,8), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (0,8), МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» (0,8), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (0,8), МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» (0,7).

МБУК «Дом культуры «Заречье» имеет комплекс проблем, решаемых только полной реконструкцией входной группы и санитарно-гигиенических помещений: организация находится в жилом доме, в помещении бывшего универмага и имеет два входа. Один вход раньше служил площадкой для разгрузки товара, поэтому крыльцо полностью разбито, ступени неровные и ненормированные, поручень на лестнице очень высокий, пандуса нет (на обоих входах), дверь широкая, но нестандартная, металлическая с круглой ручкой, не позволяющей инвалидам управлять ею с обеих сторон, очень высокий порог и узкий тамбур, имеющий препятствие в виде дивана. Пороги внутри помещения практически везде выше 2,5 см. Второй вход не оснащен пандусом, но находится невысоко от уровня земли, имеет ровные 2 ступени и стандартную дверь. В помещении есть относительно доступный для инвалидов туалет. Целесообразно сделать доступными оба входа либо объединить их.

МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия — старое здание советского типа, потерявшее свой эстетический вид и имеющее проблемы доступности во входной группе: высокие пороги, тяжелую дверь, неэстетичный и нефункциональный



пандус, залитый бетоном, полное отсутствие поручней и уклон свыше нормы. Санитарно-гигиенические помещения полностью непригодны для использования инвалидами даже при содействии помощника.

МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия находится во временном помещении до постройки нового здания. В настоящее время вход в здание имеет значительные проблемы — пандус с ненормированным уклоном (свыше 45 %), полное отсутствие поручней, тяжелую входную дверь без ручки и высоким порогом, узкий тамбур. Все это делает входную группу полностью не приспособленной для МГН.

МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» имеет схожие проблемы с предыдущим учреждением культуры: на входе расположен пандус почти вертикального уклона, без поручней, имеющий скользкую плитку; второй вход в здание имеет также высокую лестницу без пандуса. Санитарно-гигиенические помещения недоступны по причине узких дверей и высоких порогов, а также отсутствия дополнительного оборудования, необходимого для инвалидов.

МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» и МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» имеют схожие проблемы доступности во входной группе: центральные входы в здания оборудованы высокими лестницами без пандусов и поручней; запасные входы — также без пандусов. Санитарно-гигиенические помещения в МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» находятся на улице, а в МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» — недоступны для инвалидов.

Подпоказатель «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации» изначально в соответствии с Методическими рекомендациями состоит из drobных показателей («Наличие сопровождающего персонала», «Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже», «Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН», «Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН»), которые предполагают некоторую степень взаимокомпенсированности, т. к. наличие сопровождающего персонала позволяет повысить доступность тех зон, где возможность самостоятельного доступа для инвалидов снижена. Среднее значение данного подпоказателя составляет 1,64 балла из 2 максимально возможных, что соответствует 82 %. («Наличие сопровождающего персонала» — 96 %, «Наличие лифта/подъем-



ника или обслуживание инвалидов на 1 этаже» — 70 %, «Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН» — 74 %) (табл. 2.1.2).

Таблица 2.1.2

Распределение баллов по подпоказателю «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживания инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
В среднем по учреждениям		0,48	0,35	0,37	0,44	1,64
1	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	0,5	0,5	0,5	0,5	2,0
2	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	0,5	0,5	0,5	0,5	2,0
3	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	0,5	0,4	0,5	0,5	1,9
4	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0,5	0,5	0,3	0,5	1,8
5	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	0,5	0,5	0,5	0,3	1,8
6	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	0,5	0,3	0,5	0,5	1,8
7	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	0,5	0,3	0,5	0,5	1,8
8	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	0,5	0,3	0,5	0,5	1,8
9	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	0,5	0,5	0,3	0,5	1,8
10	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	0,5	0,5	0,3	0,4	1,7



№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживания инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
11	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	0,5	0,4	0,3	0,5	1,7
12	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	0,5	0,5	0,4	0,3	1,7
13	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	0,5	0,2	0,5	0,5	1,7
14	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	0,5	0,2	0,5	0,5	1,7
15	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	0,5	0,5	0,2	0,5	1,7
16	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,4	0,5	1,7
17	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0,5	0,2	0,5	0,5	1,7
18	МБУК «Дом культуры «Заречье»	0,3	0,5	0,3	0,5	1,6
19	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	0,5	0,3	0,3	0,5	1,6
20	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,3	0,5	1,6
21	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	0,5	0,3	0,4	0,4	1,6
22	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	0,5	0,5	0,3	0,3	1,6
23	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,4	0,4	1,6
24	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	0,5	0,2	0,5	0,3	1,5



№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживания инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
25	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	0,5	0,2	0,3	0,5	1,5
26	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	0,5	0,4	0,2	0,4	1,5
27	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	0,5	0,2	0,4	0,3	1,4
28	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	0,5	0,2	0,3	0,4	1,4
29	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	0,3	0,5	0,3	0,3	1,4
30	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	0,5	0,3	0,2	0,4	1,4
31	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	0,3	0,2	0,3	0,5	1,3
32	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	0,5	0,2	0,2	0,3	1,2

По данному подпоказателю низкую оценку не получило ни одно учреждение, но во многих организациях культуры, набравших 0,2—0,3 балла по подробному показателю «Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже» из 0,5 максимально возможных, существует одна и та же системная проблема: не вся зона обслуживания располагается на 1-м этаже, чаще всего только зрительный зал и 1—2 секции, а доступ на второй и более высокие этажи затруднен отсутствием лифтов и подъемников практически во всех исследованных организациях культуры.

Компетентность работы персонала организаций культуры с посетителями-инвалидами была изучена двумя методами (наблюдения и опроса посе-



тителей). В процессе наблюдения или опроса во многих учреждениях инвалиды как получатели услуг отсутствовали. Поэтому сотрудникам организации задавался вопрос о наличии у них сертификатов, подтверждающих компетентность работников или конкретного работника, о проведении семинаров по аспектам работы с инвалидами в учреждении. Получателей услуг спрашивали о том, видели ли они, как сотрудники работают с посетителями, и на основе знаний о конкретных работниках предлагали оценить эту ситуацию как гипотетическую. Средний показатель компетентности сотрудников в работе с инвалидами на основе двух методов сложился на невысоком уровне: 1,33 балла из 2 максимально возможных (66,5 %) в основном за счет результатов наблюдения — 0,36 балла (18,0 %); посетители же оценили данный критерий достаточно высоко — 0,97 балла (48,5 %) (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

Распределение баллов по подпоказателю «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами		Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		по результатам наблюдения	по результатам опроса	
В среднем по учреждениям		0,36	0,97	1,33
1	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	1,0	1,0	2,0
2	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	1,0	1,0	2,0
3	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	1,0	1,0	2,0
4	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	1,0	1,0	2,0
5	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	1,0	1,0	2,0
6	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	1,0	1,0	2,0
7	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	1,0	1,0	2,0
8	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	1,0	1,0	2,0
9	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	1,0	1,0	2,0
10	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	1,0	0,9	1,9



№ п/п	Наименование организации культуры	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами		Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		по результатам наблюдения	по результатам опроса	
11	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	1,0	0,7	1,7
12	МБУК «Дом культуры «Заречье»	0,5	1,0	1,5
13	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0
14	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	0,0	1,0	1,0
15	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	0,0	1,0	1,0
16	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	0,0	1,0	1,0
17	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0
18	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0
19	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	0,0	1,0	1,0
20	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0
21	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	0,0	1,0	1,0
22	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	0,0	1,0	1,0
23	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	0,0	1,0	1,0
24	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0
25	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0
26	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	0,0	1,0	1,0
27	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	0,0	1,0	1,0
28	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	0,0	0,9	0,9
29	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	0,0	0,9	0,9
30	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	0,0	0,9	0,9
31	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	0,0	0,9	0,9
32	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0,0	0,9	0,9



Однако более чем в половине организаций культурно-досугового типа (20 из 32) наблюдение не выявило факты, предполагающие более высокую оценку компетентности сотрудников в работе с инвалидами: ни семинаров, ни инструктажей на данную тему никто не проводил, эта работа только начинается в большинстве учреждений.

Подпоказатель «Размещение в организации информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам» введен из-за необходимости оценить предоставление услуг инвалидам с сенсорными нарушениями (слуха, зрения), а также для умственно отсталых людей. Для этих категорий инвалидов информация должна дублироваться по доступным им каналам и способам получения информации и несколько раз в случае, если эта информация нужна для соблюдения требований безопасности. Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов, условно разделены на визуальные, звуковые, тактильные. Оснащение таким специализированным и дорогим оборудованием только начинается, его отдельными видами владеют минимальное число организаций культурно-досугового типа. Этим объясняется очень низкое среднее значение данного подпоказателя — 0,08 балла из 2 максимально возможных (табл. 2.1.4).

Таблица 2.1.4

Распределение баллов по подпоказателю «Размещение в организации информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		визуальные (max 0,66)	звуковые (max 0,66)	тактильные (max 0,66)	
В среднем по учреждениям		0,02	0,06	0,00	0,08
1	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	0,0	0,66	0,0	0,66
2	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	0,0	0,66	0,0	0,66
3	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	0,66	0,0	0,0	0,66
4	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	0,0	0,66	0,0	0,66
5	МБУК «Дом культуры «Заречье»	0,0	0,0	0,0	0,00
6	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	0,0	0,0	0,0	0,00



№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		визуальные (max 0,66)	звуковые (max 0,66)	тактильные (max 0,66)	
7	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
8	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
9	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	0,0	0,0	0,0	0,00
10	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	0,0	0,0	0,0	0,00
11	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
12	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0,0	0,0	0,0	0,00
13	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
14	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	0,0	0,0	0,0	0,00
15	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	0,0	0,0	0,0	0,00
16	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	0,0	0,0	0,0	0,00
17	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	0,0	0,0	0,0	0,00
18	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
19	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
20	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	0,0	0,0	0,0	0,00
21	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	0,0	0,0	0,0	0,00
22	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
23	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	0,0	0,0	0,0	0,00



№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		визуальные (max 0,66)	звуковые (max 0,66)	тактильные (max 0,66)	
24	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	0,0	0,0	0,0	0,00
25	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	0,0	0,0	0,0	0,00
26	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
27	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,00
28	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	0,0	0,0	0,0	0,00
29	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	0,0	0,0	0,0	0,00
30	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	0,0	0,0	0,0	0,00
31	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0,0	0,0	0,0	0,00
32	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	0,0	0,0	0,0	0,00

Фактически имеются звуковые информаторы только в 3 учреждениях культурно-досугового типа (МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района, МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз», МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»), что позволяет инвалидам с нарушениями зрения получить информацию о некоторых этапах получения услуг по доступному им каналу получения информации, но, как правило, это происходит только на массовых мероприятиях. В связи с этим данную оценку (0,66 балла) эти учреждения получили за наличие оборудования, а не за его конкретную работу, нацеленную на обслуживание инвалидов.

Итоговый рейтинг учреждений культурно-досугового типа по всем показателям социологического наблюдения представлен в табл. 2.1.5.

Таблица 2.1.5

Итоговая сумма баллов организаций культурно-досугового типа по показателю «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
В среднем по учреждениям		1,91	1,3	1,64	0,36	0,08	5,29	0,97	6,26
1	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	2,0	0,7	1,8	0,0	0,00	4,5	1,0	5,50
2	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	2,0	0,8	1,7	0,0	0,00	4,5	0,9	5,40
3	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	2,0	1,5	1,8	1,0	0,00	6,3	1,0	7,30

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
4	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	2,0	1,7	1,8	0,0	0,00	5,5	1,0	6,50
5	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	2,0	1,0	1,4	1,0	0,00	5,4	1,0	6,40
6	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	2,0	1,0	1,7	0,0	0,00	4,7	1,0	5,70
7	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	1,0	1,9	1,6	0,0	0,00	4,5	1,0	5,50

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
8	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	2,0	1,0	1,6	0,0	0,00	4,6	1,0	5,60
9	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	2,0	1,2	1,9	0,0	0,00	5,1	1,0	6,10
10	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	2,0	1,6	1,7	0,0	0,00	5,3	1,0	6,30
11	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	2,0	1,3	1,5	0,0	0,00	4,8	1,0	5,80
12	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	0,0	0,8	1,6	1,0	0,00	3,4	1,0	4,40

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
13	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	2,0	1,7	1,8	1,0	0,00	6,5	0,9	7,40
14	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	2,0	2,0	2,0	0,0	0,66	6,7	1,0	7,62
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	2,0	0,8	1,5	0,0	0,00	4,3	1,0	5,30
16	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	2,0	1,9	2,0	1,0	0,66	7,6	1,0	8,56

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
17	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	2,0	1,7	1,6	0,0	0,00	5,3	1,0	6,30
18	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	2,0	0,9	1,8	1,0	0,66	6,4	1,0	7,36
19	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	2,0	0,9	1,6	1,0	0,00	5,5	1,0	6,50

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
20	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	2,0	1,8	1,7	0,0	0,00	5,5	0,9	6,40
21	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	2,0	0,9	1,4	0,0	0,00	4,3	1,0	5,30
22	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	2,0	1,2	1,5	0,0	0,00	4,7	1,0	5,70
23	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	2,0	1,7	1,7	1,0	0,66	7,1	1,0	8,10
24	МУК «Районный Дом культуры» Старошаговского муниципального района РМ	2,0	1,6	1,7	1,0	0,00	6,3	1,0	7,30

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
25	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	2,0	1,5	1,8	1,0	0,00	6,3	1,0	7,30
26	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	2,0	1,6	1,7	1,0	0,00	6,3	0,7	7,00
27	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	2,0	1,7	1,7	0,0	0,00	5,4	0,9	6,40
28	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	2,0	1,3	1,4	0,0	0,00	4,7	1,0	5,70

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1,0)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10,0)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2,0)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2,0)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2,0)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1,0)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2,0)			
29	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	2,0	0,8	1,2	0,0	0,00	4,0	0,9	4,90
30	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	2,0	1,0	1,4	0,0	0,00	4,4	1,0	5,40
31	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	2,0	1,3	1,3	0,0	0,00	4,6	0,9	5,50
32	МБУК «Дом культуры «Заречье»	2,0	0,8	1,6	0,5	0,00	4,9	1,0	5,90



2.2. Оценка доступности услуг библиотечных организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Библиотеки имеют наибольшие возможности по сравнению с другими организациями культуры для предоставления широкого спектра услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья, особенно инвалидам с нарушениями органов зрения и слуха. Вместе с тем необходимо проанализировать доступность зданий библиотечных учреждений по таким подпоказателям, как «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски»; «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов»; «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации».

Практически во всех обследованных библиотечных организациях подпоказатель «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски» выполняется полностью — по 2 балла (табл. 2.2.5), кроме МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия и МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» (по 1 баллу), а также МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» (0 баллов).

В МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия проблема выполнения данного подпоказателя связана с тем, что въезд на территорию организации невозможен из-за узкой калитки, предназначенной только для пешеходов, а в ближайшем уличном тротуаре отсутствует «врезка» в тротуар или понижение его уровня. Отсюда следует, что самостоятельное передвижение инвалида-колясочника невозможно, но при помощи сопровождающего персонала отсутствие доступности территории может быть преодолено. В МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» отсутствует «врезка» в тротуар или понижение его уровня непосредственно перед входом в библиотеку: необходимо проехать не менее 50 м в сторону от входа, чтобы беспрепятственно заехать на тротуар.

В МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» имеются существенные препятствия для самостоятельного проезда на



кресле-коляске — площадка перед входом имеет по две ступени с трех сторон.

Средний балл по подпоказателю «*Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов*» составил, по итогам наблюдения в библиотечных организациях, 1,08 балла (55,0 %). Дробный показатель «*Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН*» в среднем по всем исследованным библиотекам сложился на еще более низком уровне — 35,0 % (0,14 балла от 0,4 максимально возможных). Также в большей части библиотечных организаций недостаточно оборудован вход в здание стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН: лишь 5 библиотек из 19 имеют нормированные пандусы или не имеют необходимости в них (вход в здание понижен до уровня земли). Таким образом, средний процент выполнения дробного показателя «*Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН*» составляет лишь 53,3 % (0,32 балла от 0,6 максимально возможных). По остальным дробным показателям наблюдается схожая картина: «*Входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН*» — 57,5 %, «*Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН*» — 60,0 %. Лишь показатель «*Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями*» выполнен на 80,0 %. Все это свидетельствует о том, что в половине библиотек отсутствуют элементарные условия по оснащению организации специальными устройствами для доступа к услугам инвалидов и других маломобильных групп населения.



Таблица 2.2.1

Распределение баллов по подпоказателям «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов					Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями (max 0,2)	Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН (max 0,6)	Входная площадка и входная дверь соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (max 0,4)	
В среднем по учреждениям		0,16	0,32	0,24	0,23	0,14	1,08
1	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	0,0	0,6	0,4	0,4	0,3	1,7
2	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	0,2	0,5	0,3	0,4	0,3	1,7
3	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	0,2	0,4	0,3	0,4	0,2	1,5
4	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	0,1	0,4	0,3	0,4	0,3	1,5
5	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	0,2	0,6	0,2	0,2	0,2	1,4
6	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	0,1	0,6	0,3	0,1	0,1	1,2
7	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	0,2	0,0	0,4	0,4	0,2	1,2
8	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	0,1	0,4	0,2	0,4	0,1	1,2
9	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	0,2	0,0	0,3	0,4	0,2	1,1



№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов					Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями (max 0,2)	Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН (max 0,6)	Входная площадка и входная дверь соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (max 0,4)	
10	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	0,2	0,6	0,2	0,1	0,0	1,1
11	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	0,2	0,3	0,2	0,3	0,1	1,1
12	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	0,2	0,4	0,3	0,0	0,2	1,1
13	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	0,2	0,6	0,1	0,1	0,0	1,0
14	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	1,0
15	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0,2	0,0	0,3	0,1	0,2	0,8
16	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0,2	0,3	0,1	0,2	0,0	0,8
17	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркай»	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,6
18	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	0,0	0,0	0,2	0,1	0,1	0,4
19	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,2	0,0	0,0	0,1	0,0	0,3



Самые низкие баллы по данному подпоказателю получили МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» (0,8), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (0,8), МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая» (0,6), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (0,4), МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия (0,3).

В МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» основная проблема складывается из-за отсутствия нормированного пандуса (уклон более 50 %), не позволяющего инвалиду на кресле-коляске въехать на крыльцо даже при помощи сопровождающего; пандус облицован скользкой плиткой и имеет поручень только с одной стороны. Тамбур небольшой и узкий, инвалиду самостоятельно развернуться на инвалидной коляске невозможно. В санитарно-гигиенических помещениях узкие двери и пороги (при входе выше 2,5 см), не позволяющие даже заехать в помещение на инвалидной коляске, не обнаружено вообще никаких устройств, помогающих инвалиду воспользоваться санитарно-гигиеническими помещениями, при содействии помощника инвалид-колясочник сможет подъехать только к раковине.

МУ «Ельниковская центральная библиотека» также имеет комплекс проблем. Входная площадка очень узкая (менее 1 м), ступени разноразмерные, невозможно открыть входную дверь полностью, не перекрыв ею входную площадку. Отсутствие пандуса или съезда и наличие песка на поверхности входной площадки не позволяют войти в здание даже с помощью двух сопровождающих. Тамбур имеет недостаточную глубину, что также затрудняет самостоятельное передвижение инвалида на кресле-коляске. Санитарно-гигиенические помещения находятся на улице, что делает их недоступными для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, и других категорий инвалидов (с нарушениями опорно-двигательного аппарата, зрения).

Схожую структуру проблем доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья имеют МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая» (пандус с почти вертикальным уклоном), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» и МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия (пандус отсутствует). В МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» также отсутствуют поручни, что на высокой лестнице затрудняет передвижение инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.



Ни у одного из перечисленных библиотечных учреждений тамбур после входной двери не соответствует требованиям, предъявляемым к зданиям и сооружениям для МГН. Санитарно-гигиенические помещения МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия и МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя» также находятся на улице, а доступ в туалеты МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» затрудняется большим количеством ступеней и высоких порогов как на подходе к санитарно-гигиеническому помещению, так и внутри него.

Подпоказатель «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации» в библиотечных организациях выполняется на более высоком уровне — 1,65 балла из 2 максимально возможных или 82,5 % в основном за счет дробного показателя «Наличие сопровождающего персонала» (0,5 балла или 100 %) (табл. 2.2.2.). Дробные показатели, характеризующие доступность зоны обслуживания, сложились на более низком уровне: «Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН» — 0,34 балла (68 %), «Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже» — 0,36 балла (72 %).

Таблица 2.2.2

Распределение баллов по подпоказателю «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
В среднем по учреждениям		0,5	0,36	0,34	0,45	1,65
1	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	0,5	0,5	0,5	0,5	2,0
2	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	0,5	0,5	0,4	0,5	1,9



№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
3	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,5	0,5	0,4	0,5	1,9
4	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	0,5	0,5	0,4	0,5	1,9
5	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	0,5	0,5	0,3	0,5	1,8
6	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	0,5	0,3	0,4	0,5	1,7
7	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0,5	0,3	0,4	0,5	1,7
8	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0,5	0,5	0,2	0,5	1,7
9	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	0,5	0,3	0,4	0,5	1,7
10	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,3	0,5	1,6
11	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	0,5	0,3	0,4	0,4	1,6
12	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	0,5	0,3	0,3	0,5	1,6
13	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	0,5	0,3	0,3	0,5	1,6
14	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	0,5	0,3	0,2	0,5	1,5
15	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,3	0,4	1,5
16	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя»	0,5	0,3	0,2	0,5	1,5



№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
17	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,3	0,4	1,5
18	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	0,5	0,2	0,4	0,2	1,3
19	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	0,5	0,3	0,3	0,2	1,3

Необходимо понимать, что готовность помогать инвалидам при посещении библиотек выразили во всех учреждениях, однако эту функцию выполняют специалисты разного профиля. Незначительное число организаций имеют специалистов с сертификатом или дипломом соответствующего профиля либо сотрудников с опытом работы с МГН (дошкольниками, детьми-инвалидами, инвалидами, ветеранами и пенсионерами), регулярно проводящих тематические мероприятия для них. Таким образом, установленное по итогам проведенного наблюдения наличие сопровождающего персонала абсолютно во всех библиотеках позволяет в некоторой степени компенсировать трудности, возникающие при их самостоятельном передвижении по территории оцениваемых библиотечных организаций.

Перечень проблем доступности каждой организации аналогичный; в ряде библиотек, которые получили 0,2—0,3 балла подробному показателю «Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже», они связаны с тем, что данные учреждения часто располагаются на 2-м этаже, а в зданиях старого типа нет лифта или подъемника для инвалидов.

Между тем в отдельных библиотечных организациях нарушение архитектурной доступности удалось компенсировать организационными решениями, что также учитывалось при оценке. Частично проблему доступности библиотечных организаций для инвалидов решает наличие возможности обслужи-



вания на дому. Однако это не позволяет инвалидам наравне с другими гражданами обращаться непосредственно в библиотеку, лишает их возможности «живого» общения и адаптации в социуме, а также пользования отдельными функциями библиотек, которые невозможно реализовать при надомном обслуживании.

Средний показатель *компетентности сотрудников в работе с инвалидами* на основе двух методов (наблюдения и опроса получателей услуг) сложился на довольно высоком уровне — 1,84 балла из 2 максимально возможных (92 %) (по результатам опроса — 97,0 %, наблюдения — 87 %). Подавляющее число библиотек получили максимальную оценку (1 балл) по результатам наблюдения (15 из 19) и по результатам опроса (17 из 19) (табл. 2.2.3).

Таблица 2.2.3

Распределение баллов по подпоказателю «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами		Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		по результатам наблюдения	по результатам опроса	
В среднем по учреждениям		0,87	0,97	1,84
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	1,0	1,0	2,0
2	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	1,0	1,0	2,0
3	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	1,0	1,0	2,0
4	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая»	1,0	1,0	2,0
5	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	1,0	1,0	2,0
6	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	1,0	1,0	2,0
7	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	1,0	1,0	2,0
8	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	1,0	1,0	2,0
9	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	1,0	1,0	2,0
10	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	1,0	1,0	2,0
11	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	1,0	1,0	2,0
12	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	1,0	1,0	2,0



№ п/п	Наименование организации культуры	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами		Сумма оценочных баллов (max 2,0)
		по результатам наблюдения	по результатам опроса	
13	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н.К. Крупской»	1,0	1,0	2,0
14	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	1,0	0,8	1,8
15	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	1,0	0,6	1,6
16	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	0,5	1,0	1,5
17	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	0,5	1,0	1,5
18	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	0,5	1,0	1,5
19	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,0	1,0	1,0

В целом у библиотечных организаций имеются широкие возможности для повышения компетентности работы с инвалидами: некоторые районные библиотеки выполняют функции филиалов библиотеки для слепых (выписывают специальную литературу и периодические журналы для слепых на шрифте Брайля, проводят методические семинары для сотрудников по работе с читателями-инвалидами, а также имеют возможность знакомиться со статьями в специализированном журнале «Библиотека» по передовому опыту развития доступности среды в библиотеках). Отсутствие достаточного финансирования на приобретение литературы, в том числе для определенной категории читателей-инвалидов, а соответственно, потеря их в качестве основного контингента, не позволяет ряду учреждений (МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека», МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия) проводить работу по повышению компетентности сотрудников в работе с данной категорией населения.

Подпоказатель «Размещение в организации информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам» имеет более высокое среднее значение (0,35 балла из 2,0 максимально



возможных), чем в организациях культурно-досугового типа (табл. 2.2.4), но остается низким (17,5 %), свидетельствующим о необходимости в библиотеках дополнительного оснащения системы информирования организации специализированным оборудованием, дублирующим информацию для инвалидов. В настоящее время отдельными видами оборудования владеют единичные организации.

Таблица 2.2.4

Распределение баллов по подпоказателю «Размещение в организации информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2,00)
		Визуальные (max 0,66)	Звуковые (max 0,66)	Тактильные (max 0,66)	
В среднем по учреждениям		0,03	0,14	0,14	0,35
1	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	0,0	0,66	0,66	1,32
2	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	0,0	0,66	0,66	1,32
3	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0,0	0,66	0,66	1,32
4	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	0,0	0,66	0,66	1,32
5	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	0,0	0,0	0,66	0,66
6	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	0,66	0,0	0,0	0,66
7	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	0,0	0,0	0,0	0,0
8	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,0
9	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,0
10	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,0
11	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0,0	0,0	0,0	0,0
12	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	0,0	0,0	0,0	0,0
13	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,0



№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2,00)
		Визуальные (max 0,66)	Звуковые (max 0,66)	Тактильные (max 0,66)	
14	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	0,0	0,0	0,0	0,0
15	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая»	0,0	0,0	0,0	0,0
16	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	0,0	0,0	0,0	0,0
17	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	0,0	0,0	0,0	0,0
18	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	0,0	0,0	0,0	0,0
19	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	0,0	0,0	0,0	0,0

Больше всего в библиотечных организациях представлены тактильные компоненты (книги и периодическая литература на шрифте Брайля): в МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской», МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района». Табличек на шрифте Брайля, позволяющих лучше ориентироваться слабовидящим, нет ни в одной библиотеке.

В МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской», МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия имеются аудиокниги, созданные и закупаемые преимущественно для слабовидящих и слепых, но ими могут пользоваться все желающие. Звуковые информаторы в библиотеках отсутствуют.

Лишь в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» представлены элементы визуальной системы — монитор в читальном зале, позволяющий при проведении массовых мероприятий дублировать информацию в текстовом варианте, что способствует улучшению восприятия



информации слабовидящими и слабослышащими, а также таблички с надписями над стеллажами, выполненные очень крупным контрастным шрифтом. Такие таблички не являются типовыми для библиотек для слепых, но вместе с тем они пригодны для использования в этом качестве.

Итоговый рейтинг библиотечных организаций по всем показателям представлен в табл. 2.2.5.

Таблица 2.2.5

Итоговая сумма баллов библиотечных организаций по показателю «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2)			
В среднем по учреждениям		1,88	1,27	1,65	0,54	0,20	5,54	1,00	6,50
1	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	2,0	1,2	1,6	1,0	1,32	7,1	1,0	8,12
2	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	2,0	1,7	1,9	0,5	0,00	6,1	1,0	7,10
3	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	2,0	1,5	1,7	1,0	1,32	7,5	1,0	8,52
4	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	2,0	1,0	1,1	0,5	0,00	4,6	1,0	5,60

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценок баллов (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1)	Сумма оценок баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2)			
5	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	1,0	0,3	1,9	0,5	0,00	3,7	1,0	4,70
6	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	2,0	1,1	1,3	0,5	0,00	4,5	1,0	5,50
7	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	2,0	0,8	1,7	1,0	1,32	6,8	1,0	7,82
8	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	1,0	1,2	1,6	1,0	0,66	5,5	1,0	6,46
9	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0,0	0,8	1,7	1,0	0,00	3,5	1,0	4,50
10	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	2,0	1,7	1,7	1,0	0,00	6,4	1,0	7,40

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2)			
11	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	2,0	1,1	1,5	1,0	0,00	5,6	1,0	6,60
12	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	2,0	0,4	1,8	1,0	0,00	5,2	1,0	6,20
13	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя»	2,0	2,0	1,9	1,0	0,66	7,6	1,0	8,56
14	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	2,0	1,5	2,0	1,0	0,00	6,5	1,0	7,50
15	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	2,0	1,0	1,5	0,5	1,32	6,3	1,0	7,32

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценоч- ных баллов (max 2)	Компе- тентность работы персонала с посети- телями- инвали- дами по ре- зультатам опроса (max 1)	Сумма оценоч- ных баллов по пока- зателю «Доступ- ность услуг для инвали- дов» (max 10)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том чис- ле с использованием кресла-коляски (max 2)	Оснаще- ние орга- низации специаль- ными устрой- ствами для до- ступа ин- валидов (max 2)	Наличие со- провождаю- щего персо- нала и воз- можности са- мостоятельно- го передви- жения по территории организации (max 2)	Компе- тентность работы персонала с посети- телями- инвали- дами (max 1)	Размещение ин- формации, не- обходимой для обеспечения беспрепятствен- ного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2)			
16	МБУ «Централизованная библиотечная система Тем- никовского муниципального района РМ»	2,0	1,1	1,5	1,0	0,00	5,6	0,6	6,30
17	МБУК «Районная библиотека п. Горбеево» Горбеевского муниципального района» РМ	2,0	1,2	1,6	1,0	0,00	5,8	0,8	6,60
18	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	2,0	1,1	1,6	1,0	0,00	5,7	1,0	6,70
19	МБУК «Централизованная городская библиотечная си- стема для детей»	2,0	1,4	1,9	1,0	0,66	7,0	1,0	7,96



2.3. Оценка доступности услуг музеев для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Социологическое наблюдение на предмет доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья было проведено в 4 музеях: МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»; МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района; МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»; МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей».

Абсолютно во всех обследованных учреждениях подпоказатель «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски» выполняется полностью. Данные организации получили по 2 балла (табл. 2.3.5).

Средний балл по подпоказателю «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов» по результатам наблюдения в музеях составляет 1,5 балла из 2,0 максимально возможных (75,0 %). В то же время дробный показатель «Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН» имеет низкие значения (50,0 %). Выше, чем средний показатель оснащенности спецустройствами по обследованным музеям, значения дробных показателей «Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН» (80,0 %), «Входная площадка и входная дверь соответствует требованиям для МГН» (82,5 %), «Лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями» (100,0 %) (табл. 2.3.1).

Таблица 2.3.1

Распределение баллов по подпоказателю «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов					Сумма оценочных баллов (max 2)
		Лестница при входе для МГН оборудована стандартными пандусом или специальными поручнями (max 0,2)	Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН (max 0,6)	Входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН (max 0,4)	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН (max 0,4)	Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН (max 0,4)	
В среднем по учреждениям		0,2	0,48	0,33	0,3	0,2	1,5
1	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	0,2	0,6	0,4	0,4	0,4	2,0
2	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	0,2	0,4	0,4	0,4	0,3	1,7
3	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	0,2	0,6	0,3	0,2	0,1	1,4
4	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	0,2	0,3	0,2	0,2	0,0	0,9

Самую низкую оценку по данному подпоказателю получило МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» — 0,9 балла из 2,0 максимально возможных. Основными проблемами данного учреждения культуры являются: 1) отсутствие пандуса, однако глубина каждой ступени настолько большая, что представляет из себя каскад площадок; имеющийся уклон лестницы может позволить инвалиду при помощи сопровождающего ее преодолеть (в зависимости от габаритов и веса коляски с инвалидом); 2) очень узкая входная дверь (70 см), перед ней располагается высокий порог (11 см); ручка входной двери имеет форму рычага и не позволяет управлять ею с двух сторон; 3) тамбур имеет недостаточную глубину, что создает препятствие и не позволяет самостоятельно перемещаться инвалидам на креслах-колясках; 4) нахождение санитарно-гигиенических помещений на улице делает их недоступными для многих групп инвалидов.



Подпоказатель «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации» в музеях сложился на высоком уровне — 1,7 балла из 2 максимально возможных или 85 %. Это достигается абсолютным значением дробного показателя «Наличие сопровождающего персонала» (0,5 балла или 100 %), а также высокими значениями дробных показателей «Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН» (86 %) и «Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН» (86 %) (табл. 2.3.2).

Таблица 2.3.2

Распределение баллов по подпоказателю «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации				Сумма оценочных баллов (max 2)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Наличие лифта/подъемника или обслуживания инвалидов на 1 этаже (max 0,5)	Двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН (max 0,5)	Зона обслуживания соответствует требованиям для МГН (max 0,5)	
В среднем по учреждениям		0,5	0,38	0,43	0,43	1,70
1	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	0,5	0,5	0,5	0,5	2,0
2	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	0,5	0,5	0,5	0,4	1,9
3	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	0,5	0,5	0,2	0,5	1,7
4	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	0,5	0,0	0,5	0,3	1,3

Лишь значение дробного показателя «Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже» не превышает средний уровень общего подпоказателя — 76 % (0,38 из 0,5 балла), характеризующего пути движения к зоне обслуживания. Негативная ситуация в зоне обслуживания наблюдается в МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей». Помещение музея находится на втором этаже, а лифт или подъемник для инвалидов в здании не предусмотрен. Следовательно, услуги данного учреждения культуры являются совершенно недоступными для инвалидов.



Среднее значение подпоказателя «Компетентность сотрудников музеев в работе с посетителями-инвалидами», по результатам исследования на основе двух методов, составило 1,75 из 2 баллов (87,5 %) (100,0 % — по результатам опроса, 75,0 % — по результатам наблюдения) (табл. 2.3.3). Низкий балл по результатам наблюдения получен в МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»: не отмечено каких-либо фактов (сертификатов, семинаров, инструктажей), позволяющих предположить наличие компетентности у сотрудников музея при обслуживании посетителей с инвалидностью.

Таблица 2.3.3

Распределение баллов по подпоказателю «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами		Сумма оценочных баллов (max 2)
		по результатам наблюдения	по результатам опроса	
В среднем по учреждениям		0,75	1,00	1,75
1	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	1,0	1,0	2,0
2	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	1,0	1,0	2,0
3	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	1,0	1,0	2,0
4	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	0,0	1,0	1,0

Подпоказатель «Размещение в музеях информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам» имеет невысокое среднее значение — 0,17 балла из 2,0 максимально возможных (табл. 2.3.4). В данных учреждениях культуры необходимо дополнительное оснащение системы информирования организации специализированным оборудованием, дублирующим информацию для инвалидов. В настоящее время аудиоинформатором, принадлежащим зданию школы, в котором находится музей, располагает только МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей».



Таблица 2.3.4

Распределение баллов по подпоказателю «Размещение в музеях информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2)
		Визуальные (max 0,66)	Звуковые (max 0,66)	Тактильные (max 0,66)	
В среднем по учреждениям		0,00	0,17	0,00	0,17
1	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	0,0	0,00	0,0	0,0
2	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	0,0	0,66	0,0	0,66
3	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	0,0	0,00	0,0	0,0
4	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	0,0	0,00	0,0	0,0

Итоговый рейтинг музейных организаций по всем показателям социологического наблюдения представлен в табл. 2.3.5.

Таблица 2.3.5

Итоговая сумма баллов музеев по показателю «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценочных баллов (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами по результатам опроса (max 1)	Сумма оценочных баллов по показателю «Доступность услуг для инвалидов» (max 10)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (max 2)	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (max 2)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (max 2)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (max 1)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2)			
В среднем по учреждениям		2,0	1,5	1,70	0,75	0,17	6,14	1,00	7,14
1	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	2,0	1,7	1,3	0,0	0,0	5,0	1,0	6,0
2	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	2,0	0,9	2,0	1,0	0,0	5,9	1,0	6,9
3	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	2,0	2,0	1,9	1,0	0,66	7,60	1,0	8,56
4	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	2,0	1,4	1,7	1,0	0,0	6,1	1,0	7,1



2.4. Оценка доступности услуг МАУК «Городские парки» и МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для социологического наблюдения в двух типах организаций культуры — МАУК «Городские парки» и МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» был разработан другой бланк наблюдения, т. к. особенностью этих учреждений является то, что они находятся не в здании, а на определенной территории. МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» располагается на части старой территории МАУК «Городские парки», к которому есть 6 входов. Основным является центральный вход с ул. Московской, через который удобно попасть в зоопарк, т. к. при входе на одной из центральных аллей есть указатель, направляющий посетителей к нему. Возле этого входа наилучшим образом обеспечивается возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в парк, в том числе с использованием кресла-коляски, поэтому обе организации получают максимальный балл по данному показателю (по 2 балла).

Подпоказатель «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов» включает дробные показатели: «Территория имеет хотя бы один вход/въезд, приспособленный для инвалидов», «На территории парка имеется возможность для беспрепятственного передвижения инвалидов на пути следования к основным объектам парка», «На пути следования к основным объектам парка/зоопарка располагаются осветительные приборы», «специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для инвалидов».

Среднее значение по данному подпоказателю, по результатам наблюдения, составляет 1,95 балла из 2,0 максимально возможных (97,5 %) (табл. 2.4.1). Фактически по всем дробным показателям получены максимальные баллы, кроме «Специальные туалетные комнаты/кабины в общей туалетной комнате, оборудованные для инвалидов» (в МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» — 0,3 балла из 0,4). Зоопарк имеет свои туалеты только уличного вида, но можно воспользоваться туалетами МАУК «Городские парки», которые относительно недалеко располагаются в отдельном здании у входа с ул. Красноармейской и полностью соответствуют требованиям для МГН.

Таблица 2.4.1

Распределение баллов по подпоказателю «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов»

№ п/п	Наименование организации культуры	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов				Сумма оценочных баллов (max 2)
		Территория имеет хотя бы один вход/въезд, приспособленный для инвалидов (max 0,6)	На территории парка имеется возможность для беспрепятственного передвижения инвалидов на пути следования к основным объектам парка (max 0,7)	На пути следования к основным объектам парка/зоопарка располагаются осветительные приборы (max 0,3)	Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для инвалидов (max 0,4)	
В среднем по учреждениям		0,6	0,7	0,3	0,35	1,95
1	МАУК «Городские парки»	0,6	0,7	0,3	0,4	2,0
2	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0,6	0,7	0,3	0,3	1,9

Подпоказатель «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации» складывается из следующих дробных показателей: «Наличие сопровождающего персонала», «Лестницы и пандусы на территории парка соответствуют требованиям для инвалидов», «На территории парка имеются места отдыха, доступные для инвалидов».

Сопровождающий персонал для посетителей-инвалидов имеется в обеих организациях, т. к. это связано с вопросами безопасности. Так, в МАУК «Городские парки» на каждом аттракционе работает сотрудник, прошедший инструктаж (касается доступа лиц к прокату на данном аттракционе в целях сохранения его здоровья, необходимости сопровождения взрослых, в случае если ребенок является инвалидом и т. д.). В МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» наличие сопровождающих для инвалидов также обусловлено тем, что данной категории посетителей необходимо отдельно объяснить правила поведения в зоопарке (близкое нахождение к хищным животным и нарушение территории дополнительных заграждений могут привести к печальным последствиям). Обе организации получили максимальные значения — 0,5 балла (табл. 2.4.2).



Таблица 2.4.2

Распределение баллов по подпоказателю «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации»

№ п/п	Наименование организации культуры	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации			Сумма оценочных баллов (max 2)
		Наличие сопровождающего персонала (max 0,5)	Лестницы и пандусы на территории парка соответствуют требованиям для инвалидов (max 0,5)	На территории парка имеются места отдыха, доступные для инвалидов (max 1,0)	
В среднем по учреждениям		0,5	0,4	0,9	1,8
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0,5	0,4	1,0	1,9
2	МАУК «Городские парки»	0,5	0,3	0,9	1,7

Дробный показатель «Лестницы и пандусы на территории парка соответствуют требованиям для инвалидов» оказался необходим по следующим причинам. Парк располагается на преимущественно ровной территории, однако имеет возвышения территории под летней эстрадой, к ней ведут три асфальтированные лестницы, их дублируют асфальтированные пандусы, имеющие ненормированный уклон свыше 20 %, что даже при помощи сопровождающего затрудняет подъем. Из данной ситуации для инвалидов, передвигающихся на колясках, есть выход: эти лестницы можно миновать, если зайти в парк со стороны ул. Красноармейской. Однако для этого необходимо установить информационную табличку около центрального входа, тогда и летняя эстрада станет более доступной для инвалидов.

Дробный показатель «На территории парка имеются места отдыха, доступные для инвалидов» был изучен по еще более дробным параметрам, в соответствии с которыми оценивались скамейки, беседки, дорожки к ним. Все объекты имеют не только высокую степень доступности, но и эстетичный вид. Небольшие замечания касаются только скамеек, не имеющих подлокотников, и отсутствия понижения уровня бордюра на некоторых дорожках, ведущих к беседкам.

Среднее значение подпоказателя «Компетентность сотрудников в работе с инвалидами» составило лишь 0,85 балла из 2 максимально возможных (42,5 %) в основном за счет результатов наблюдения (0,0 %), т. к. по выдвинутым критериям руководство организаций не смогло назвать ни одного факта, позволяющего бы оценить компетентность сотрудников в работе с инвалидами; оценка посетителей более высокая (85,0 %).

Таблица 2.4.3

Распределение баллов по подпоказателю «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами		Сумма оценочных баллов (max 2)
		по результатам наблюдения	по результатам опроса	
В среднем по учреждениям		0,0	0,85	0,85
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0,0	0,9	0,9
2	МАУК «Городские парки»	0,0	0,8	0,8

Подпоказатель «Размещение в организациях информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам» имеет особое значение: территория организаций очень большая и если у посетителя-инвалида не будет достаточно информации об услугах и объектах, он может не найти объект или заблудиться. Среднее значение подпоказателя самое высокое — 0,66 балла из 2,0 максимально возможных среди всех организаций культуры различного типа (табл. 2.4.4).

Таблица 2.4.4

Распределение баллов по подпоказателю «Размещение в организации информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам»

№ п/п	Наименование организации культуры	Компоненты системы информирования организации, дублирующей информацию для инвалидов			Сумма оценочных баллов (max 2)
		Визуальные (max 0,66)	Звуковые (max 0,66)	Тактильные (max 0,66)	
В среднем по учреждениям		0,33	0,33	0,00	0,66
1	МАУК «Городские парки»	0,00	0,66	0,00	0,66
2	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0,66	0,00	0,00	0,66

В парке имеется звуковой информатор, необходимый для оказания услуг в период проведения массовых мероприятий, а также для транслирования музыки, то есть это оборудование лишь потенциально можно использовать в работе с посетителями-инвалидами. В зоопарке имеются специальные предупреждающие таблички — на желтом фоне синими увеличенными буквами в зоне нахождения хищных животных (требование безопасности). Но и все остальные таблички выполнены таким же образом, поэтому они пригодны как визуальные средства, дублирующие информацию для слабовидящих.

Итоговый рейтинг по всем показателям социологического наблюдения представлен в табл. 2.4.5.

Таблица 2.4.5

**Итоговая сумма баллов МАУК «Городские парки» и МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»
по показателю «Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Наименование подпоказателей, составляющих показатель «Доступность услуг для инвалидов», по результатам социологического наблюдения					Сумма оценоч- ных баллов (max 2)	Компе- тент- ность работы персо- нала с посети- телями- инвали- дами по результ- татам опроса (max 1)	Сумма оценоч- ных баллов по пока- зателю «Доступ- ность услуг для ин- вали- дов» (max 10)
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и вы- садки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с исполь- зованием крес- ла-коляски (max 2)	Оснаще- ние орга- низации специ- альными устрой- ствами для до- ступа ин- валидов (max 2)	Наличие сопрово- дающего персонала и возмож- ности са- мостоя- тельного передви- жения по территории организа- ции (max 2)	Компе- тент- ность работы персо- нала с посети- телями- инвали- дами (max 1)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятствен- ного доступа инвалидов к учреждению и услугам (max 2)			
В среднем по учреждениям		2,0	1,95	1,8	0,0	0,66	6,41	0,85	7,26
1	МАУК «Городские парки»	2,0	2,0	1,7	0,0	0,66	6,36	0,80	7,16
2	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	2,0	1,9	1,9	0,0	0,66	6,46	0,90	7,36



3. Оценка качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа

3.1. Открытость и доступность информации об организациях культуры

Открытость и доступность информации об организациях культуры оценивалась по 3 показателям, в том числе посредством анализа официальных сайтов (1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте в сети «Интернет» и 1.2 «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте в сети «Интернет») и опроса получателей услуг (1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации»). Максимальная оценка по каждому из выделенных показателей составляет 10 баллов.

Исходя из результатов опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов, средняя оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организациях культуры» в культурно-досуговых учреждениях составила 18,8 балла из 30,0 максимально возможных. Диапазон оценочных баллов обобщенного критерия по всем учреждениям — от 7,7 до 28,3 балла (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
В среднем по учреждениям		6,7	3	9,1	4,8	6,3	18,8
1	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	10	9	9,3	9,5	9,4	28,3



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
2	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	10	9	8,8	9,5	9,3	27,8
3	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	10	9	8,8	9,5	9,3	27,8
4	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	10	9	8,6	9,5	9,2	27,6
5	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	10	7	9,2	8,5	8,7	26,2
6	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	10	5	9,9	7,5	8,3	24,9
7	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	10	4	9,9	7,0	8,0	23,9
8	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	9	5	9,6	7,0	7,9	23,6
9	МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ	9	4	9,8	6,5	7,6	22,8
10	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9	3	9,7	6,0	7,2	21,7
11	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	8	4	9,5	6,0	7,2	21,5



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценок баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
12	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	8	3	9,4	5,5	6,8	20,4
13	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9	2	9,1	5,5	6,7	20,1
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9	1	9,8	5,0	6,6	19,8
15	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	9	2	8,8	5,5	6,6	19,8
16	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	7	4	8,3	5,5	6,4	19,3
17	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	7	2	9,6	4,5	6,2	18,6
18	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	6	3	9,5	4,5	6,2	18,5
19	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	8	1	9,0	4,5	6,0	18
20	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района РМ	7	1	9,6	4,0	5,9	17,6



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
21	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	4	3	9,5	3,5	5,5	16,5
22	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	3	3	9,7	3,0	5,2	15,7
23	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	7	0	8,4	3,5	5,1	15,4
24	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	6	0	9,1	3,0	5,0	15,1
25	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	6	0	8,6	3,0	4,9	14,6
26	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	5	0	9,5	2,5	4,8	14,5
27	МБУК «Дом культуры «Заречье»	5	3	6,1	4,0	4,7	14,1
28	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	2	0	9,5	1,0	3,8	11,5
29	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	0	0	9,4	0,0	3,1	9,4
30	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0	0	8,9	0,0	3,0	8,9



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценок баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
31	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	0	0	8,4	0,0	2,8	8,4
32	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	0	0	7,7	0,0	2,6	7,7

* Суммарный балл по результатам, полученным в ходе опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов организации.

Высокий уровень открытости и доступности информации (выше среднего значения) демонстрируют 16 из 32 организаций, набравших более 62,7 % от максимально возможных 30 баллов. Наиболее высокие оценки зафиксированы в МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района (28,3 балла), МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района (27,8), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (27,6 балла) — более 90,0 %.

Из числа организаций, получивших оценки ниже среднего значения, минимальные баллы зафиксированы в 5 учреждениях культуры, уровень реализации максимальной оценки в которых составил менее 40,0 %: МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района (11,5 балла), МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия» (9,4), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (8,9), МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (8,4), МБУ



«Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (7,7 балла).

Среди показателей, характеризующих данный критерий, наиболее высокие значения получены по результатам опроса получателей услуг — 9,1 балла (по результатам анализа сайтов — 4,8 балла) (прим.: детализированные результаты оценки по показателям 1.1 и 1.2 представлены в разделе 1).

По показателю «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» разброс оценок находится в диапазоне от 6,1 до 9,9 балла. Почти у трети культурно-досуговых учреждений (12 из 32) данная оценка ниже среднего по организациям значения: МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (9,0 балла), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (8,9), МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района (8,8), МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района (8,8), МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия (8,8), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (8,6), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,6), МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (8,4), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (8,4), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (8,3), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (7,7), МБУК «Дом культуры «Заречье» (6,1 балла).

По результатам исследования выявлено, что из 32 организаций культурно-досугового типа, участвующих в исследовании, 4 учреждения получили оценки ниже среднего значения по всем показателям, характеризующим данный критерий: МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия.



3.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры

В ходе оценки качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» получены достаточно высокие результаты: 42,9 балла из 50 максимально возможных. Диапазон оценочных баллов по всем учреждениям составил от 24,9 до 47,8 балла (табл. 3.2.1).

Высокий уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (выше среднего значения) демонстрируют 10 из 32 культурно-досуговых организаций, набравших более 85,8 % от максимально возможных 50 баллов. Из них 5 учреждений приблизились к максимальной оценке (более 90,0 %): МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (47,8 балла), МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (47,1), МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района (45,2), МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия (45,2 балла).

Средняя оценка большинства учреждений (22 из 32) по данному критерию ниже 42,9 балла, что в первую очередь обусловлено низкими значениями по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (6,3 балла), полученными по результатам социологического наблюдения (прим.: детализированная оценка по показателю 2.5 представлена в разделе 2). Средняя оценка по показателям, основанным на результатах опроса получателей услуг, составила 8,1 балла. Минимальное значение обобщенного критерия зафиксировано в МБУК «Дом культуры «Заречье» — 24,9 балла или 49,8 %.

Таблица 3.2.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» в организациях культурно-досугового типа

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
В среднем по учреждениям		8,7	8,2	8,1	9,2	6,3	8,6	8,1	42,9
1	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	10,0	9,6	9,6	9,9	8,6	9,8	9,5	47,8
2	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района РМ	10,0	9,9	9,9	10,0	7,3	9,9	9,4	47,1
3	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	9,2	9,3	9,3	9,4	8,0	9,3	9,0	45,2
4	МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ	9,9	9,6	9,7	10,0	6,1	9,8	9,1	45,2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
5	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	9,3	9,0	9,4	9,6	7,3	9,3	8,9	44,6
6	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	9,4	9,2	9,7	9,9	5,7	9,5	8,8	43,9
7	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	9,5	9,5	9,5	9,6	5,8	9,5	8,8	43,8
8	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	9,4	9,3	9,2	9,5	6,3	9,4	8,7	43,7
9	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	9,4	9,1	9,2	9,3	6,4	9,3	8,7	43,4
10	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9,5	9,0	9,2	9,3	6,3	9,3	8,6	43,3
11	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	9,2	8,9	9,5	9,8	5,5	9,4	8,6	42,8

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
12	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9,2	9,0	9,0	9,6	5,5	9,2	8,5	42,3
13	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9,7	8,6	8,3	9,3	6,5	9,0	8,4	42,3
14	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	9,0	8,6	10,0	9,0	5,4	9,1	8,4	42,0
15	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	9,3	8,6	8,6	9,2	6,3	8,9	8,4	42,0
16	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	8,6	8,0	8,5	9,3	7,4	8,6	8,4	41,8
17	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	8,8	8,6	8,7	9,8	5,6	9,0	8,3	41,5

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
18	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	9,2	8,3	9,1	9,5	5,3	9,0	8,3	41,3
19	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	9,5	8,0	7,1	9,3	7,3	8,5	8,2	41,1
20	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	8,3	8,2	9,2	9,4	5,7	8,8	8,2	40,7
21	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	9,0	8,7	8,7	8,7	5,5	8,8	8,1	40,6
22	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	8,7	8,0	7,4	9,0	7,4	8,3	8,1	40,5
23	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	9,1	8,3	9,1	9,2	4,4	8,9	8,0	40,1

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
24	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	8,4	8,0	9,2	9,1	5,3	8,7	8,0	40,0
25	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	8,3	6,9	6,6	8,8	7,6	7,7	7,6	38,2
26	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	8,6	7,4	6,7	8,5	7,0	7,8	7,6	38,0
27	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	8,7	7,6	5,5	8,9	6,4	7,7	7,4	37,0
28	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	7,9	7,0	7,2	7,6	5,4	7,4	7,0	35,2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
29	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	8,3	8,0	0,0	9,6	6,5	6,5	6,5	32,4
30	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	6,2	6,3	6,1	7,2	4,9	6,5	6,1	30,7
31	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	5,2	5,2	5,4	9,3	5,7	6,3	5,0	30,7
32	МБУК «Дом культуры «Заречье»	3,6	2,5	4,3	8,6	5,9	4,8	5,0	24,9

* Суммарный балл по результатам, полученным в ходе опроса получателей услуг и социологического наблюдения.



Респонденты выше всего оценили показатель «Удобство графика работы организации культуры» (9,2 балла из 10,0). Разброс оценок незначительный — от 7,2 до 10,0 балла. Лишь в 8 учреждениях оценочные баллы не достигли среднего значения: МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (9,0), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,9), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (8,8), МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия (8,7), МБУК «Дом культуры «Заречье» (8,6), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ (8,5), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (7,6), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (7,2).

Комфортность условий пребывания в культурно-досуговых организациях находится на достаточно высоком уровне (8,7 балла), диапазон оценок — от 8,7 до 10,0 балла. Ниже среднего значения оценка в МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз» (8,6 балла), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (8,6), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (8,4), МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района (8,3), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (8,3), МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия» (8,3), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (7,9), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (6,2), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (5,2) и МБУК «Дом культуры «Заречье» (3,6 балла).

Средняя оценка по показателю «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» равна 8,2 балла, что также превышает среднее значение, но при этом в отдельных организациях ее диапазон составил от 2,5 до 9,6 балла. Наиболее высокий оценочный балл по данному показателю зафиксирован в МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия — 9,9. Не достигают среднего значения оценки в 13 культурно-досуговых организациях: МБУК «Центр куль-



туры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района (8,2 балла), МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз» (8,0 балла), МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ» (8,0), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (8,0), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ (8,0), МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия» (8,0), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (7,6), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (7,4), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (7,0), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (6,9), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ (6,3), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (5,2) и МБУК «Дом культуры «Заречье» (2,5 балла).

Меньше всего респонденты удовлетворены удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств): средняя оценка равна 8,1 балла, а по отдельным учреждениям она варьирует от 0,0 до 9,7 балла. Отсутствие баллов у некоторых организаций связано с тем, что респонденты отметили варианты ответа «не пользовался» или «затрудняюсь ответить», которые, согласно методике, соответствуют 0 баллов и исключаются из расчетов интегрального значения показателя. Не достигли среднего значения оценки в 10 учреждениях: МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (7,4 балла), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (7,2), МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия» (7,1), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (6,7), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (6,6), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (6,1), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (5,5), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (5,4), МБУК «Дом культуры «Заречье» (4,3) и МБУК



«Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ» (0,0 балла).

Таким образом, низкие оценки по всем показателям критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» зафиксированы в МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Заречье». Максимальные баллы по всем показателям демонстрируют МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры», МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района».

3.3. Время ожидания предоставления услуг организациями культуры

Результаты опроса показали, что респонденты удовлетворены временем ожидания предоставления услуг культурно-досуговыми организациями: средний оценочный балл составил 18,7 при 20 максимально возможных, а в отдельных учреждениях он варьирует от 16,8 до 19,9 (табл. 3.3.1).

Таблица 3.3.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
В среднем по учреждениям		9,4	9,3	18,7
1	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	10,0	9,9	19,9



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
2	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	9,9	9,8	19,7
3	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	9,9	9,8	19,7
4	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	9,9	9,8	19,7
5	МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия	9,8	9,9	19,7
6	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9,8	9,6	19,6
7	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	9,8	9,8	19,6
8	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	9,8	9,8	19,6
9	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	9,7	9,7	19,4
10	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	9,7	9,6	19,3
11	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	9,6	9,7	19,3
12	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	9,6	9,2	19,2
13	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	9,6	9,6	19,2
14	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	9,4	9,7	19,0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	9,3	9,6	18,9
16	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	9,5	9,3	18,8



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
17	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	9,4	9,4	18,8
18	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9,4	9,5	18,8
19	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	9,5	9,3	18,7
20	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	9,1	9,6	18,7
21	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	9,5	9,3	18,7
22	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9,4	9,2	18,6
23	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	9,3	9,3	18,6
24	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	9,2	9,0	18,2
25	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	9,1	8,8	17,8
26	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	9,1	8,7	17,8
27	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	9,0	8,5	17,5
28	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	8,9	8,6	17,5
29	МБУК «Дом культуры «Заречье»	8,7	8,8	17,4
30	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	8,5	8,5	17,0
31	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	8,6	8,4	17,0
32	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	8,5	8,3	16,8



В большинстве организаций культурно-досугового типа (21 из 32) оценка по критерию «Время ожидания предоставления услуг» равна среднему значению и выше, что составляет более 93,5 % от максимально возможного балла. Высокие значения демонстрируют 18 учреждений; наивысший балл (19,9), соответствующий 99,5 %, зафиксирован в МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.

Оценки ниже среднего значения имеют 11 организаций, из них 8 учреждений получили менее 90,0 % от максимально возможных баллов: МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (17,8 балла), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (17,8), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (17,5), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (17,5), МБУК «Дом культуры «Заречье» (17,4), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (17,0), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (17,0), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (16,8 балла).

По показателям, характеризующим выделенный критерий, получены равнозначно высокие оценки. Чуть выше был оценен показатель «Соблюдение режима работы организацией культуры», среднее значение по которому составило 9,4 балла из 10 максимально возможных. Большинство культурно-досуговых учреждений (20 из 32) получили оценки, равные среднему значению и выше. Самый высокий балл зафиксирован в МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия — 10,0.

Оценки ниже среднего значения демонстрируют 12 культурно-досуговых организаций: МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района (9,3 балла), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (9,3), МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз» (9,2), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (9,1), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (9,1), МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципально-



го района Республики Мордовия (9,1), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (9,0), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (8,9), МБУК «Дом культуры «Заречье» (8,7), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (8,6), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (8,5), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (8,5 балла).

Средний балл по показателю «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» составляет 9,3. Большинство учреждений (21 из 32) получили оценки, равные среднему значению и выше. Самый высокий балл зафиксирован в МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия — 9,9. Низкие оценки отмечены в 11 культурно-досуговых организациях: МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры» (9,2 балла), МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз» (9,0), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,8), МБУК «Дом культуры «Заречье» (8,8), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (8,7), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (8,6), МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (8,5), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (8,5), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (8,4), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (8,3 балла).

Таким образом, культурно-досуговые организации демонстрируют достаточно высокие оценки по показателям, характеризующим критерий «Время ожидания предоставления услуг». Общий суммарный балл достигнут на 93,5 % от максимального значения.



3.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры

Получатели услуг культурно-досуговых организаций Республики Мордовия высоко оценили доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений. Согласно результатам исследования, средняя оценка по данному критерию равна 19,0 балла, а по организациям культуры ее диапазон составил от 16,8 до 19,9 балла (табл. 3.4.1).

Таблица 3.4.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»	4.2 «Компетентность персонала организации культуры»	
В среднем по учреждениям		9,5	9,5	19,0
1	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	10,0	9,9	19,9
2	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	10,0	9,9	19,9
3	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	9,9	10,0	19,9
4	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	9,9	9,9	19,8
5	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	9,9	9,8	19,7
6	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	9,9	9,9	19,7
7	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	9,8	9,8	19,6
8	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	9,9	9,7	19,6
9	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	9,8	9,8	19,6
10	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	9,8	9,8	19,6
11	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9,8	9,8	19,6



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»	4.2 «Компетентность персонала организации культуры»	
12	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	9,8	9,8	19,5
13	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	9,7	9,7	19,4
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9,8	9,5	19,3
15	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9,7	9,5	19,2
16	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	9,6	9,6	19,2
17	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	9,7	9,5	19,2
18	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	9,8	9,5	19,2
19	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	9,6	9,5	19,1
20	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	9,4	9,7	19,1
21	МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	9,5	9,4	18,9
22	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	9,5	9,3	18,8
23	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	9,4	9,3	18,7
24	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	9,3	9,4	18,7
25	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	9,3	9,3	18,7
26	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	9,3	9,3	18,6
27	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	9,2	9,1	18,3
28	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	9,2	8,9	18,1



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»	4.2 «Компетентность персонала организации культуры»	
29	МБУК «Дом культуры «Заречье»	9,1	9,0	18,0
30	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	8,8	8,6	17,4
31	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	8,8	8,3	17,1
32	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	8,3	8,5	16,8

Большинство организаций культурно-досугового типа (20 из 32) по данному критерию получили оценки, превышающие среднее значение. Максимально высоко оценены МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия — по 19,9 балла. Низкие баллы зафиксированы в 12 организациях, из них только 3 учреждения получили оценки, не достигшие 90,0 % от максимального значения: МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (17,4), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (17,1), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (16,8).

По показателям, характеризующим данный критерий, получены одинаковые оценки (по 9,5 балла из 10 возможных). Если потребители услуг культурно-досуговых организаций высоко оценивали вежливость и доброжелательность сотрудников учреждений культуры, то, как правило, аналогичное мнение они высказывали и относительно их компетентности.

Для большинства исследуемых организаций (20 из 32) по показателю «Доброжелательность, вежливость персонала организации» характерны высокие оценки, равные среднему значению и выше. Не достигли среднего балла 12 учреждений: МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова» (9,4), МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района (9,4), МБУК «Ромодановский районный Дом культуры» (9,3), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (9,3), МБУК «Атюрь-



евский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия» (9,3), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» (9,2), МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (9,2), МБУК «Дом культуры «Заречье» (9,1), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (8,8), МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения» (8,8), МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (8,3).

Таким образом, все исследуемые организации культурно-досугового типа получили высокие оценки по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала организации культуры».

3.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры

Результаты опроса потребителей услуг показали высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг культурно-досуговыми организациями. Средний оценочный балл по исследуемым учреждениям составил 33,2 (80,5 % от максимально возможного значения) (табл. 3.5.1).

Таблица 3.5.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
В среднем по учреждениям		8,5	7,9	8,1	8,7	33,2
1	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	9,9	9,8	9,4	9,8	38,8



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценок баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
2	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	10,0	9,5	9,4	9,8	38,7
3	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	9,8	9,2	9,7	9,3	38,0
4	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9,6	9,5	9,2	9,5	37,8
5	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9,6	9,1	9,7	9,4	37,7
6	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	9,8	8,5	9,6	9,8	37,6
7	МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия	9,7	8,5	9,4	9,8	37,4
8	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	9,8	8,4	9,7	9,4	37,2
9	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	9,3	9,1	9,4	9,0	36,9
10	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	9,8	8,5	9,4	9,1	36,7
11	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	9,8	8,4	9,4	8,9	36,6



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
12	МБУК «Районный центр (Дом) культуры» Рузаевского муниципального района	9,4	8,5	9,1	9,1	36,0
13	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	9,3	7,9	9,6	9,3	36,0
14	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	9,4	8,7	9,2	8,7	35,9
15	МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	9,3	8,3	9,1	9,2	35,8
16	МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	9,4	8,0	9,5	8,7	35,6
17	МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»	9,5	7,9	9,1	9,1	35,4
18	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	9,5	8,2	9,3	8,4	35,4
19	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	9,3	8,1	8,8	9,1	35,3
20	МБУК «Атюрьевский районный дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	9,4	8,7	8,4	8,8	35,2



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
21	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9,5	8,3	8,6	8,8	35,2
22	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	9,4	7,8	8,9	8,9	34,9
23	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	8,7	7,9	7,8	8,2	32,5
24	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	8,4	6,5	8,2	7,7	30,9
25	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	8,4	7,0	7,3	7,9	30,5
26	МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	9,0	7,2	7,0	6,8	30,0
27	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	8,3	6,9	7,3	7,4	29,9
28	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	8,3	6,6	6,6	7,7	29,3
29	МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	8,1	5,1	7,0	6,7	26,9



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
30	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	9,7	6,1	0,0	9,1	24,9
31	МБУК «Дом культуры «Заречье»	7,8	4,4	5,6	5,9	23,8
32	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	8,8	6,8	0,0	8,1	23,6

Наивысшая оценка по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (38,8 балла или 97,0 %) зафиксирована в МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, самая низкая (26,6 балла или 59,0 %) — в МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия. Следует отметить, что в 22 из 32 исследуемых культурно-досуговых организаций степень удовлетворенности качеством оказания услуг находится на высоком уровне (выше среднего), при этом в 13 организациях суммарный оценочный балл составляет более 90 % от максимально возможного значения и находится в диапазоне от 36,0 до 38,8. Самые низкие оценочные баллы по интегральному критерию получили МБУК «Дом культуры «Заречье» (23,8 балла или 59,5 %) и МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (23,6 балла или 59,0 %). Еще в 2 учреждениях значение суммарного оценочного балла со-



ставляет ниже 70 % от максимально возможного — в МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (26,6) и МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия» (24,9).

Анализ полученных оценок по показателям, составляющим (суммирующим) общий критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг», позволил выявить различия как по отдельным показателям, так и по отдельным культурно-досуговым организациям.

Наивысшая оценка характерна для показателя «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организаций культуры» — 8,7 балла из 10 возможных. Средняя оценка общей удовлетворенности качеством оказываемых услуг в учреждениях культурно-досугового типа в целом составила 8,5 балла; на таком же уровне находится удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» — 8,1 балла. Удовлетворенность получателей услуг материально-технической обеспеченностью организаций культуры в среднем по учреждениям составила 7,9 балла из 10 возможных.

Анализ мнений получателей услуг по исследуемым культурно-досуговым учреждениям позволил выявить следующее.

Абсолютное большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказываемых услуг. Диапазон балльной оценки показателя «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг» — от 7,8 до 10,0 балла. Необходимо отметить, что более 80 % исследуемых учреждений культурно-досугового типа получили более 8,5 балла. Максимально высоко получатели услуг оценили качество предоставляемых услуг в целом в МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия — 10 баллов. В 24 из 32 организаций средняя оценка превысила 9 баллов. Самый низкий балл выявлен в МБУК «Дом культуры «Заречье» (7,3).

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением культурно-досуговых организаций находится в диапазоне от 4,4 до 9,8 балла. Наиболее высокую оценку получило МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия — 9,8 балла. В группу учреждений, где оценка превышает 7,9 балла, вошли около 70 % исследуемых организаций. В 6 учреждениях



значение показателя выше 9 баллов: МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (9,5), МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» (9,5), МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (9,2), МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района» (9,1), МБУК «Ромодановский районный Дом культуры» (9,1). Минимальные баллы получили МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» и МБУК «Дом культуры «Заречье»: 5,1 и 4,4 соответственно.

Уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности культурно-досуговых организаций, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет», находится в диапазоне от 0,0 до 9,7 балла. Средняя оценка по этому показателю составила 8,1 балла, более 80 % культурно-досуговых организаций получили оценку, превышающую это значение (8 из 32). Наивысший балл (9,7) зафиксирован в МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия и МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района». Не смогли оценить показатель из-за отсутствия информации о деятельности организации, размещенной на сайте в сети Интернет, получатели услуг в МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия» и МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (по 0 баллов соответственно).

Диапазон оценок по показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов в культурно-досуговых организациях» составляет от 5,9 до 9,8 балла. В 22 учреждениях его значение выше среднего оценочного балла — 8,7, а в 16 организациях — выше 9 баллов. Самые высокие оценки (9,8 балла) демонстрируют МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия и МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; самые низкие — в МБУ «Кочелаевский Центр рус-



ской культуры им. Ф. В. Сычкова» (6,8), МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» (6,7) и МБУК «Дом культуры «Заречье» (5,9 балла).

Таким образом, сумма оценочных баллов по показателям, определяющим общий критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры», полученных на основе анализа мнения получателей услуг, позволила выявить следующее. В группу лидеров (более 90 % от максимально возможного количества баллов) вошли 13 культурно-досуговых организаций; со средними результатами — 15 учреждений (от 70 до 90 %); в группу «аутсайдеров» — 4 организации (ниже 70,0 %).

Рейтинг организаций культурно-досугового типа Республики Мордовия по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг, представлен в табл. 3.5.2.

Таблица 3.5.2

Итоговый рейтинг по результатам оценки качества оказания услуг культурно-досуговыми организациями Республики Мордовия

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
1	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	10,0	4,0	9,9	10,0	9,6	9,6	9,9	8,6	9,9	9,8	10,0	9,9	9,9	9,8	9,4	9,8	150,1	1
2	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	10,0	9,0	8,8	9,2	9,3	9,3	9,4	8,0	9,6	9,6	9,6	9,6	9,4	8,7	9,2	8,7	147,3	2
3	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	10,0	5,0	9,9	9,5	9,5	9,5	9,6	5,8	9,9	9,8	9,8	9,8	9,8	8,5	9,6	9,8	145,4	3

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
4	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	9,0	4,0	9,8	9,9	9,6	9,7	10,0	6,1	9,8	9,9	9,9	10,0	9,7	8,5	9,4	9,8	145,0	4
5	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	7,0	1,0	9,6	10,0	9,9	9,9	10,0	7,3	10,0	9,9	10,0	9,9	10,0	9,5	9,4	9,8	143,3	5
6	МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района	10,0	9,0	8,8	9,2	8,3	9,1	9,5	5,3	9,7	9,6	9,5	9,4	9,4	8,5	9,1	9,1	143,2	6
7	МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	10,0	9,0	9,3	8,3	8,2	9,2	9,4	5,7	9,3	9,3	9,4	9,7	9,3	8,3	9,1	9,2	142,5	7

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
8	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	8,0	3,0	9,4	9,3	9,0	9,4	9,6	7,3	9,7	9,7	9,9	9,9	9,8	9,2	9,7	9,3	142,1	8
9	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9,0	3,0	9,7	9,2	9,0	9,0	9,6	5,5	9,8	9,8	9,8	9,8	9,6	9,5	9,2	9,5	140,9	9
10	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	10,0	7,0	9,2	9,1	8,3	9,1	9,2	4,4	9,4	9,7	9,9	9,8	9,4	7,8	8,9	8,9	139,9	10
11	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	8,0	4,0	9,5	9,4	9,1	9,2	9,3	6,4	9,4	9,4	9,3	9,4	9,3	9,1	9,4	9,0	139,2	11
12	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9,0	1,0	9,8	9,5	9,0	9,2	9,3	6,3	9,4	9,5	9,8	9,5	9,6	9,1	9,7	9,4	138,9	12

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
13	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	9,0	5,0	9,6	9,5	8,0	7,1	9,3	7,3	9,5	9,3	9,3	9,3	9,4	8,7	8,4	8,8	137,1	13
14	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	4,0	3,0	9,5	9,4	9,2	9,7	9,9	5,7	9,8	9,8	9,9	9,7	9,8	8,5	9,4	9,1	136,3	14
15	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9,0	2,0	9,1	9,7	8,6	8,3	9,3	6,5	9,4	9,2	9,7	9,5	9,5	8,3	8,6	8,8	135,4	15

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
16	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	9,0	2,0	8,8	9,0	8,7	8,7	8,7	5,5	9,1	9,6	9,6	9,5	9,8	8,4	9,7	9,4	135,3	16
17	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	3,0	3,0	9,7	9,2	8,9	9,5	9,8	5,5	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	8,4	9,4	8,9	134,2	17
18	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	6,0	3,0	9,5	8,8	8,6	8,7	9,8	5,6	9,6	9,6	9,8	9,8	9,5	7,9	9,1	9,1	134,2	18
19	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	7,0	2,0	9,6	8,4	8,0	9,2	9,1	5,3	9,3	9,6	9,7	9,5	9,3	7,9	9,6	9,3	132,7	19

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
20	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия	5,0	0,0	9,5	9,4	9,3	9,2	9,5	6,3	9,6	9,7	9,8	9,5	9,3	8,1	8,8	9,1	132,0	20
21	МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	6,0	0,0	9,1	8,6	8,0	8,5	9,3	7,4	9,2	9,0	9,9	9,9	9,4	8,0	9,5	8,7	130,4	21
22	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия»	10,0	9,0	8,6	8,7	7,6	5,5	8,9	6,4	9,1	8,8	9,2	9,1	8,3	6,6	6,6	7,7	130,0	22
23	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	2,0	0,0	9,5	9,3	8,6	8,6	9,2	6,3	9,5	9,3	9,5	9,3	9,5	8,2	9,3	8,4	126,3	23

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
24	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	7,0	0,0	8,4	8,7	8,0	7,4	9,0	7,4	8,9	8,6	8,8	8,6	8,7	7,9	7,8	8,2	123,2	24
25	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	7,0	4,0	8,3	8,6	7,4	6,7	8,5	7,0	8,5	8,3	8,3	8,5	8,4	7,0	7,3	7,9	121,3	25
26	МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	6,0	0,0	8,6	8,3	6,9	6,6	8,8	7,6	9,0	8,5	9,4	9,3	9,0	7,2	7,0	6,8	119,0	26
27	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0,0	0,0	8,4	9,0	8,6	10,0	9,0	5,4	9,5	9,3	9,7	9,7	8,8	6,8	0,0	8,1	112,1	27

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
28	МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»	8,0	1,0	9,0	5,2	5,2	5,4	9,3	5,7	9,1	8,7	9,3	9,3	8,1	5,1	7,0	6,7	112,0	28
29	МБУК «Центр культуры и отдыха Гургеневского городского поселения»	0,0	0,0	8,9	7,9	7,0	7,2	7,6	5,4	8,6	8,4	8,8	8,3	8,4	6,5	8,2	7,7	109,1	29
30	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»	0,0	0,0	9,4	8,3	8,0	0,0	9,6	6,5	9,9	9,8	9,8	9,8	9,7	6,1	0,0	9,1	105,9	30

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
31	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0,0	0,0	7,7	6,2	6,3	6,1	7,2	4,9	8,5	8,5	9,2	8,9	8,3	6,9	7,3	7,4	103,4	31
32	МБУК «Дом культуры «Заречье»	5,0	3,0	6,1	3,6	2,5	4,3	8,6	5,9	8,7	8,8	9,1	9,0	7,8	4,4	5,6	5,9	98,2	32

Примечания:

Показатель 1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277.

Показатель 1.2 «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.

Показатель 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации».

Показатель 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры».

Показатель 2.2 «Дополнительные услуги и доступность их получения».

Показатель 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».

Показатель 2.4 «Удобство графика работы организации культуры».

Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры».

Показатель 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».

Показатель 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».

Показатель 4.2 «Компетентность персонала организации культуры».

Показатель 5.1 «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом».

Показатель 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры».

Показатель 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“».

Показатель 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры».



4. Оценка качества оказания услуг библиотечными организациями

4.1. Открытость и доступность информации об организациях культуры

Исходя из результатов опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов, среднее значение по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» в библиотечных организациях составило 18,6 из 30 баллов. Диапазон балльной оценки обобщенного критерия по всем учреждениям — от 9,3 до 28,8 (табл. 4.1.1).

Таблица 4.1.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
В среднем по учреждениям		6,5	2,6	9,5	4,6	6,2	18,6
1	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10	9	9,8	9,5	9,6	28,8
2	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	10	8	9,9	9,0	9,3	27,9
3	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9	6	10,0	7,5	8,3	25,0



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
4	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	9	3	10,0	6,0	7,3	22
5	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	8	4	9,8	6,0	7,3	21,8
6	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	8	4	9,6	6,0	7,2	21,6
7	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	10	3	8,5	6,5	7,2	21,5
8	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая»	8	4	9,4	6,0	7,1	21,4
9	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	9	3	9,3	6,0	7,1	21,3
10	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	7	2	9,8	4,5	6,3	18,8



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
11	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	8	1	9,4	4,5	6,1	18,4
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	4	3	9,8	3,5	5,6	16,8
13	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	7	0	9,3	3,5	5,4	16,3
14	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	6	0	9,5	3,0	5,2	15,5
15	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	5	0	9,6	2,5	4,9	14,6
16	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	5	0	8,4	2,5	4,5	13,4
17	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	0	0	9,6	0,0	3,2	9,6
18	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	0	0	9,5	0,0	3,2	9,5



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценок баллов (max 30)*
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.2—1.3	
19	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	0	0	9,3	0,0	3,1	9,3

* Суммарный балл по результатам, полученным в ходе опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов организации.

Относительно высокий уровень открытости и доступности информации (выше среднего значения) демонстрируют большинство (10 из 19) исследуемых библиотек, набравших более 62,0 % от максимально возможных 30 баллов. Более 80,0 % получили только 3 организации: МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (28,8 балла), МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (27,9), МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» (25,0 балла).

Оценки ниже среднего значения демонстрируют 9 организаций: МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» (18,4 балла), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (16,8), МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» (16,3), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (15,5), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия (14,6), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (13,4), МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской» (9,6), МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (9,5), МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (9,3 балла). Причем 5 последних из вышепере-



численных учреждений получили оценки, составляющие менее 50,0 % от максимальных 30 баллов.

Среди показателей, характеризующих данный критерий, выше всего оценен «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» — по результатам опроса получателей услуг (9,5 балла), тогда как средняя оценка показателей, полученных по результатам анализа сайтов, составила 4,6 балла (прим.: детализированная оценка по показателям 1.1 и 1.2 представлена в разделе 1).

Оценки по данному показателю в отдельных учреждениях находятся в достаточно узком диапазоне — от 8,4 до 10,0 балла. Максимально высокие баллы зафиксированы в МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» и МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия (по 10 баллов).

Только в 7 учреждениях доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, оценены ниже, чем в среднем по организациям: МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя» (9,4 балла), МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» (9,4), МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия (9,3), МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (9,3), МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» (9,3), МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (8,5), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,4 балла).

По результатам исследования выявлено, что 2 учреждения из 19 получили оценки ниже среднего значения по всем показателям, характеризующим данный критерий: МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.



4.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры

По результатам исследования средняя оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» по выделенным показателям в библиотеках составила 41,8 балла из 50 максимально возможных. Оценочные баллы обобщенного критерия по всем учреждениям находятся в диапазоне от 33,0 до 47,1 (табл. 4.2.1).

Высокий уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (выше среднего значения), исходя из результатов исследования, зафиксирован в большинстве библиотечных организаций (11 из 19), набравших более 83,6 % от максимально возможных 50 баллов; в 5 учреждениях он составляет более 90,0 % от максимальной оценки: МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской» (47,1 балла), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (46,6), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (45,7), МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (45,2), МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» (45,2 балла).

Оценки ниже среднего значения демонстрируют МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия (40,5 балла), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (40,0), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (39,8), МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (39,3), МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (38,9), МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия (38,7), МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (35,1) и МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (33,0 балла).

Таблица 4.2.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценок баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
В среднем по учреждениям		9,2	8,8	7,6	9,6	6,7	8,8	8,4	41,8
1	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	9,7	9,5	9,9	9,9	8,1	9,7	9,4	47,1
2	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	9,6	9,6	9,6	9,9	8,0	9,7	9,3	46,6
3	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	9,1	9,7	9,5	9,9	7,5	9,5	9,1	45,7
4	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	9,4	9,6	9,1	9,8	7,4	9,5	9,0	45,2

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
5	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	9,6	9,4	9,8	9,8	6,6	9,6	9,0	45,2
6	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	10,0	9,1	9,6	9,7	5,9	9,6	8,9	44,2
7	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	8,8	9,2	9,0	9,5	7,3	9,1	8,8	43,8
8	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркай»	9,7	9,3	8,8	9,8	6,1	8,2	8,7	43,7
9	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	9,4	8,9	9,4	9,6	6,5	9,3	8,7	43,7

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
10	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	9,3	8,9	9,3	10,0	4,7	9,4	8,4	42,1
11	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	8,6	9,5	9,9	9,6	4,5	9,3	8,4	42,1
12	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	8,9	8,5	7,2	9,3	6,6	9,4	8,4	40,5
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	8,2	8,1	6,0	9,8	7,8	8,5	8,1	40,0
14	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	8,4	8,1	8,4	8,6	6,2	8,0	8,0	39,8
15	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	9,6	8,3	5,0	9,8	6,7	8,4	7,9	39,3

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)*
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
16	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	9,6	6,8	6,0	9,4	7,1	8,2	7,9	38,9
17	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	8,6	7,3	7,1	9,8	5,8	8,0	7,8	38,7
18	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	9,2	8,6	0,0	8,8	8,5	6,7	7,0	35,1
19	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	8,4	8,7	0,0	9,8	6,2	6,7	6,6	33,0

* Суммарный балл по результатам, полученным в ходе опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов организации.



Наиболее низкие оценки библиотеками получены по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (6,7 балла), тогда как средняя оценка по показателям, основанным на результатах опроса получателей услуг (2.1—2.4), составила 8,8 балла (прим.: детализированная оценка по показателю 2.5 представлена в разделе 2).

Результаты исследования демонстрируют высокую оценку удобства графика работы в исследуемых библиотеках (9,6 балла). Диапазон баллов по данному показателю незначительный — от 8,6 до 10,0. Только в 6 организациях она не достигла среднего значения: МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (9,5 балла), МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (9,4), МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя» (9,3), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия (9,3), МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (8,8), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,6 балла).

Высокие оценки библиотечными организациями получены также по показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (9,2 балла), по учреждениям они распределились в диапазоне от 8,2 до 10,0 балла. Лишь в 7 библиотеках полученная оценка ниже среднего значения: МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия (8,9 балла), МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (8,8), МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» (8,6), МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия (8,6), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (8,4), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,4), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (8,2 балла).

Средняя оценка по показателю «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» достаточно высокая — 8,8 балла, по отдельным организациям она находится в диапазоне от 7,3 до 9,7 балла. Оценки ниже среднего значения зафиксированы только в 8 учреждениях: МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (8,7 балла), МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (8,6), МБУК



«Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия (8,5), МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (8,3), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (8,1), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,1), МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия (7,3), МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (6,8 балла).

Самая низкая оценка в среднем по библиотекам зафиксирована по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» — 7,6 балла, что в первую очередь связано с достаточно широким диапазоном ее значений по отдельным учреждениям (от 0,0 до 9,9 балла). В соответствии с Методическими рекомендациями 0 баллов означает отсутствие оценок по данному показателю по причине того, что опрошенные отмечали вариант ответа «не пользовался». При низком среднем значении показателя большинство учреждений (12 из 19) получили высокие оценки. Не достигли среднего балла МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия (7,2 балла), МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия (7,1), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (6,0), МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (6,0), МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (5,0), МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (0,0) и МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (0,0 балла).

Таким образом, оценки выше среднего значения по всем показателям критерия «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» зафиксированы в МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района». Напротив, низкие оценки по всем показателям демонстрирует только МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия.

Снижение оценочного балла по выделенному критерию в библиотеках в большинстве случаев обусловлено низкими оценками по показателям «До-



ступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (по результатам социологического наблюдения), «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» и «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (по результатам опроса посетителей).

4.3. Время ожидания предоставления услуг организациями культуры

Результаты опроса показали высокий уровень удовлетворенности респондентов по критерию «Время ожидания предоставления услуги» в библиотечных организациях: в среднем по учреждениям — 18,2 балла при 20 максимальных (табл. 4.3.1).

Таблица 4.3.1

**Распределение баллов по показателю, характеризующему критерий
«Время ожидания предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
В среднем по учреждениям		9,7	9,6	18,2
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	10,0	9,9	19,9
2	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10,0	9,9	19,9
3	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	10,0	9,9	19,9
4	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	9,9	9,8	19,8
5	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	9,9	9,9	19,8
6	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	9,9	9,8	19,7
7	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9,8	9,8	19,7



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
8	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	10,0	9,7	19,7
9	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	9,9	9,8	19,7
10	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	9,8	9,7	19,5
11	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя»	9,7	9,8	19,3
12	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	9,8	9,6	19,3
13	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	9,8	9,4	19,2
14	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	9,7	9,4	19,1
15	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	9,5	9,6	19,1
16	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	9,8	9,4	19,1
17	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	9,2	9,7	18,8
18	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	8,8	8,8	17,7
19	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	8,8	8,8	17,5

Абсолютное большинство исследуемых библиотек (17 из 19) по выделенному критерию получили высокие оценки (более 91,0 % от максимального



балла). Наивысшие баллы (более 99,0 %) зафиксированы в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (19,9), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (19,9), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (19,9), МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия (19,8), МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (19,8 балла).

Оценки ниже среднего значения выявлены только в МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (17,7 балла) и МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (17,5 балла), что составляет 88,5 и 87,5 % от максимальной оценки соответственно.

По показателям, характеризующим данный критерий, библиотеками получены достаточно высокие баллы. Так, среднее значение по показателю «Соблюдение режима работы организации культуры» составило 9,7 балла. В большинстве организаций (17 из 19) зафиксированы высокие оценки: наибольшие — в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия (по 10,0 балла); не достигли среднего значения — МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» и МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (по 8,8 балла).

Средний оценочный балл по показателю «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» — 9,6. Большинство учреждений (14 из 19) получили оценки, равные среднему значению и выше: наибольшие — в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (по 9,9 балла).

Оценки ниже среднего значения зафиксированы в 5 организациях: МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (9,4 балла), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района»



Республики Мордовия (9,4), МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (9,4), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,8), МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» (8,8 балла).

4.4. Доброжелательность вежливость, компетентность работников организаций культуры

Респонденты высоко оценили доброжелательность, вежливость и компетентность работников библиотек. Средняя оценка по данному критерию по выделенным показателям составила 19,6 балла. Диапазон балльной оценки незначительный — от 17,8 до 20,0 (табл. 4.4.1).

Таблица 4.4.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»	4.2 «Компетентность персонала организации культуры»	
В среднем по учреждениям		9,8	9,7	19,6
1	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	10,0	10,0	20,0
2	МБУК «Центральная библиотека Кадешкинского муниципального района»	10,0	10,0	20,0
3	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	10,0	10,0	20,0
4	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10,0	9,9	19,9
5	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	10,0	9,9	19,9
6	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркай»	9,9	9,9	19,9
7	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	10,0	9,8	19,8



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»	4.2 «Компетентность персонала организации культуры»	
8	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	10,0	9,8	19,8
9	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	10,0	9,8	19,8
10	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	9,9	9,8	19,7
11	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	10,0	9,6	19,6
12	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	9,9	9,8	19,6
13	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	9,8	9,8	19,6
14	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	9,8	9,7	19,5
15	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	9,8	9,7	19,4
16	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	9,7	9,7	19,4
17	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	9,7	9,6	19,3
18	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	9,6	9,3	18,9
19	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	8,9	8,9	17,8

Большинство организаций (13 из 19) получили оценки, равные среднему значению и выше, что соответствует 98,0 % и более от максимальных 20 баллов. Низкие оценки выявлены в МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУ «Центральная рай-



онная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия и МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система».

Схожие высокие оценки наблюдаются по обоим показателям данного критерия. Несколько выше средний балл по показателю «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»: 9,8 из 10,0 максимально возможных. Большинство организаций (15 из 19) по нему получили оценку, равную среднему значению и выше. Максимальный балл зафиксирован в МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (по 10,0 балла).

Оценки ниже среднего значения, но достаточно высокие, демонстрируют МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (9,7 балла), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия (9,7), МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (9,6), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,9 балла).

Среднее значение показателя «Компетентность персонала организаций культуры» составило 9,7 балла. Оценки, равные либо превышающие его, зафиксированы в большинстве организаций (15 из 19): максимальные баллы — в МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (по 10,0 балла); ниже среднего значения — МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского уни-



ципального района Республики Мордовия (9,6 балла), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия (9,6), МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система» (9,3), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (8,9 балла).

4.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры

Результаты опроса выявили высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотечными организациями. Средний оценочный балл по исследуемым учреждениям составил 35,0 из 40 максимально возможных (87,5 %): наивысший — в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (38,7 балла или 96,8 % от максимального количества баллов), самый низкий — в МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (26,2 балла или 65,5 %) (табл. 4.5.1).

Таблица 4.5.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
В среднем по учреждениям		9,6	7,9	8,4	9,1	35,0
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	10,0	9,2	9,8	9,7	38,7
2	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	10,0	9,1	9,8	9,6	38,4



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
3	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	9,9	8,0	9,9	9,7	37,5
4	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской»	9,6	8,2	10,0	9,6	37,4
5	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	9,6	8,4	9,9	9,6	37,4
6	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	10,0	7,9	9,6	9,7	37,3
7	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	9,8	8,1	9,6	9,6	37,1
8	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркая»	9,8	8,3	9,3	9,6	37,0
9	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9,6	8,1	9,4	9,6	36,7
10	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	9,5	8,7	9,2	9,3	36,6
11	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	9,6	8,0	9,4	9,0	35,9



№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
12	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	9,5	7,4	8,8	9,3	35,0
13	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	9,2	7,2	9,2	8,4	34,1
14	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	9,5	7,8	7,6	9,0	33,9
15	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	8,6	7,6	8,6	8,5	33,3
16	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	9,3	5,8	8,0	9,0	32,1
17	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	9,4	7,0	5,8	8,1	30,3
18	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района РМ	9,4	6,9	6,5	7,5	30,3
19	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	9,6	7,6	0,0	9,0	26,2

Следует отметить, что в 12 библиотечных организациях степень удовлетворенности качеством оказания услуг находится на уровне, превышающем средний балл, при этом в 10 учреждениях суммарный оценочный балл со-



ставляет более 90 % от максимально возможного и находится в диапазоне от 36,6 до 38,7 балла.

Относительно низкие баллы по интегральному критерию сложились в 3 организациях культуры: в МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система (30,3 балла или 75,8 %), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» (30,3 балла или 75,8 %) и МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (26,2 балла или 65,5 %).

Анализ полученных результатов по показателям, составляющим (суммирующим) общий критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг», позволил выявить различия как по отдельным показателям, так и по отдельным библиотечным учреждениям.

Наивысший балл получен по показателю «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организациями» — 9,6 балла из 10 возможных. Вторую позицию занимает «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» — 9,1 балла, третью — «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» — 8,4 балла. Несколько ниже значение показателя «Удовлетворенность получателей услуг материально-техническим обеспечением организации культуры» — 7,9 балла.

Детальный анализ мнений получателей услуг по исследуемым библиотечным учреждениям позволил выявить следующее.

Абсолютное большинство респондентов в целом довольны качеством оказываемых услуг. Диапазон балльной оценки показателя «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг» составляет от 8,6 до 10,0 балла. Из 19 учреждений 3 организации получили максимально возможное количество баллов — МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия и МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия. В 15 библиотечных организациях средняя оценка составила выше 9 баллов. Низкое значение зафиксировано в МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» — 8,6 балла.

Диапазон оценок по показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотек» составляет от 5,8 до 9,2 балла. Мак-



симально высокий балл — в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (9,2 балла из 10 возможных). В группу учреждений, где значение показателя превышает средний оценочный балл (выше 7,9 балла), вошли более 50 % исследуемых библиотек и библиотечных систем. Высокие значения по данному показателю демонстрируют МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» и МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (9,2 и 9,1 балла соответственно). Ниже всего материально-техническая обеспеченность оценена в МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия (6,9) и МУ «Ельниковская центральная библиотека» (5,8).

Средняя оценка по показателю «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотечных организаций, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» составила 8,4 балла, а в отдельных учреждениях она варьирует от 0 до 10 баллов. Выше среднего значения оценены 70 % библиотек. Максимальный балл зафиксирован в МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской». В 12 из 19 учреждений оценка превышает 9 баллов. Не смогли оценить предложенный показатель респонденты МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (0 баллов).

Диапазон оценочных баллов по показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотечных учреждений» составляет от 7,5 до 9,7 балла. В 11 из 19 учреждений он превышает среднее значение по библиотекам (более 9,1 балла). Наиболее высокие оценки (9,7 балла из 10 максимально возможных) получены МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия. В 15 из 19 организаций оценка уровня удовлетворенности составила выше 9 баллов. В наименьшей степени качество и содержание полиграфических материалов получателей услуг устраивает в МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия — 7,5 балла.

Сумма оценочных баллов по показателям, определяющим общий критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг», полученных на основе анализа мнения получателей услуг, позволила сформировать рейтинг исследуемых библиотек и библиотечных систем (табл. 4.5.2). В группу лидеров,



набравших более 90 % от максимально возможного количества баллов, входят 10 учреждений, со средними результатами (от 70 до 90 %) — 8 организаций. Менее 70,0 % от максимально возможного значения характерно для МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека».

Таблица 4.5.2

**Итоговый рейтинг по результатам оценки качества оказания услуг
библиотеками и библиотечными системами Республики Мордовия**

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предостав- ления услуги (0—20 баллов)		Доброжела- тельность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
1	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10	9	9,8	9,1	9,7	9,5	9,9	7,5	10,0	9,9	10,0	9,9	9,9	8,0	9,9	9,7	151,8	1
2	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	10	8	9,9	9,6	9,4	9,8	9,8	6,6	9,9	9,9	10,0	10,0	10,0	9,1	9,8	9,6	151,2	2

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
3	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9	6	10,0	8,6	9,5	9,9	9,6	4,5	9,8	9,8	10,0	10,0	9,6	8,1	9,4	9,6	143,4	3
4	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	9	3	10,0	10,0	9,1	9,6	9,7	5,9	9,2	9,7	10,0	9,8	9,8	8,1	9,6	9,6	142,0	4
5	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	4	3	9,8	9,6	9,6	9,6	9,9	8,0	10,0	9,9	10,0	9,9	10,0	9,2	9,8	9,7	141,8	5

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
6	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркаля»	8	4	9,4	9,7	9,3	8,8	9,8	6,1	9,7	9,6	9,9	9,9	9,8	8,3	9,3	9,6	141,2	6
7	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	8	4	9,8	9,3	8,9	9,3	10,0	4,7	9,9	9,8	10,0	9,8	10,0	7,9	9,6	9,7	140,8	7
8	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	8	1	9,4	9,4	8,9	9,4	9,6	6,5	9,8	9,6	9,9	9,8	9,6	8,4	9,9	9,6	138,6	8

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предостав- ления услуги (0—20 баллов)		Доброжела- тельность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
9	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	7	0	9,3	9,4	9,6	9,1	9,8	7,4	9,5	9,6	9,8	9,7	9,5	8,7	9,2	9,3	136,7	9
10	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	0	0	9,6	9,7	9,5	9,9	9,9	8,1	9,9	9,8	9,9	9,8	9,6	8,2	10,0	9,6	133,4	10

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
11	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия	9	3	9,3	8,6	7,3	7,1	9,8	5,8	10,0	9,7	10,0	9,8	9,5	7,8	7,6	9,0	133,3	11
12	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	7	2	9,8	8,2	8,1	6,0	9,8	7,8	10,0	9,9	10,0	10,0	9,3	5,8	8,0	9,0	130,6	12
13	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	8	4	9,6	9,6	6,8	6,0	9,4	7,1	9,8	9,4	9,6	9,3	9,4	7,0	5,8	8,1	128,8	13

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предостав- ления услуги (0—20 баллов)		Доброжела- тельность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
14	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0	0	9,3	8,8	9,2	9,0	9,5	7,3	9,8	9,7	10,0	9,6	9,6	8,0	9,4	9,0	128,1	14
15	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	10	3	8,5	9,2	8,6	0,0	8,8	8,5	8,8	8,8	9,8	9,7	9,2	7,2	9,2	8,4	127,7	15

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
16	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия	5	0	9,6	8,9	8,5	7,2	9,3	6,6	9,7	9,4	9,7	9,6	9,4	6,9	6,5	7,5	123,7	16
17	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	9,5	9,6	8,3	5,0	9,8	6,7	9,8	9,4	9,7	9,7	9,5	7,4	8,8	9,3	122,2	17

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
18	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	5	0	8,4	8,4	8,1	8,4	8,6	6,2	8,8	8,8	8,9	8,9	8,6	7,6	8,6	8,5	122,0	18
19	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	6	0	9,5	8,4	8,7	0,0	9,8	6,2	9,9	9,8	9,8	9,8	9,6	7,6	0,0	9,0	113,9	19

Примечания:

Показатель 1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277.

Показатель 1.2 «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.

- Показатель 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации».
- Показатель 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры».
- Показатель 2.2 «Дополнительные услуги и доступность их получения».
- Показатель 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».
- Показатель 2.4 «Удобство графика работы организации культуры».
- Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов».
- Показатель 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры».
- Показатель 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».
- Показатель 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».
- Показатель 4.2 «Компетентность персонала организации культуры».
- Показатель 5.1 «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом».
- Показатель 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры».
- Показатель 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“».
- Показатель 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры».



5. Удовлетворенность качеством оказания услуг музейными организациями

5.1. Открытость и доступность информации об организациях культуры

Исходя из результатов опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов, среднее значение по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» в музеях составило 21,9 балла. Диапазон оценки по всем учреждениям — от 18,9 до 28,6 балла (табл. 5.1.1).

Таблица 5.1.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организаций культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
В среднем по учреждениям		8,3	4,3	9,4	6,3	7,3	21,9
1	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	10	9	9,6	9,5	9,5	28,6
2	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	10	1	9,3	5,5	6,8	20,3
3	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	7	3	9,8	5,0	6,6	19,8
4	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	6	4	8,9	5,0	6,3	18,9



Высокий уровень открытости и доступности информации об организациях культуры (выше среднего значения) демонстрирует МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района — 28,6 балла или 93,3 % от максимально возможных 30 баллов. Большинство музеев получили по обобщенному критерию оценочные баллы, не превышающие среднее значение: МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» (20,3), МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (19,8), МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (18,9).

Среди показателей, характеризующих данный критерий, наиболее высокая оценка получена по результатам опроса респондентов — 9,4 балла (по результатам оценки официальных сайтов по показателю 1.1 «Общая информация об организации» — 8,8 балла) (прим.: детализированная оценка по показателям 1.1 и 1.2 представлена в разделе 1).

Высокие оценки относительно среднего значения доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, наблюдаются в МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района (9,6 балла) и МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (9,8 балла); низкие — МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» (9,3 балла) и МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (8,9 балла).

По результатам исследования выявлено, что МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» получило оценки ниже среднего значения по всем показателям, характеризующим данный критерий. Высокие баллы зафиксированы в МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района.

5.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры

Согласно результатам исследования, средняя оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» по выделенным показателям в музеях составила 45,7 балла из 50 максимально возможных. Диапазон оценочных баллов обобщенного критерия по всем учреждениям — от 39,3 до 46,2 (табл. 5.2.1).

Таблица 5.2.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» в музеях**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценок баллов (max 50)
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств» (max 10)	2.4 «Удобство графики работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
В среднем по учреждениям		9,2	8,8	9,1	9,5	7,2	9,2	8,8	45,7
1	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	9,4	9,6	9,2	9,5	8,6	9,4	9,3	46,2
2	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	9,3	9,6	9,6	9,8	7,1	9,6	9,1	45,4
3	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	9,8	8,8	10,0	9,3	6,0	9,5	8,8	43,9
4	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	8,3	7,2	7,7	9,3	6,9	8,1	7,9	39,3



Высокий уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (выше среднего значения) зафиксирован только в МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (46,2 балла или 92,4 % от максимальных 50 баллов). Оценка большинства изучаемых учреждений не достигла среднего значения. Наиболее низкие баллы получены музеями по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» — 7,2 (по результатам опроса получателей услуг (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) — 9,2 балла) (прим.: детализированная оценка по показателю 2.5 представлена в разделе 2).

Удобство графика работы в исследуемых библиотеках также оценено высоко (9,5 балла из 10). Оценки по отдельным учреждениям находятся в узком диапазоне — от 9,3 до 9,8 балла. Относительно низкие значения исследуемого показателя зафиксированы в МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» (9,3) и МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (9,3).

Высокая оценка музеям также дана по показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» — 9,2 балла. Все учреждения, кроме МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (8,3 балла), получили баллы, превышающие среднее значение.

Показатель «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» имеет оценку 9,1 балла, что незначительно ниже среднего по показателям значения, а по отдельным учреждениям она варьирует от 7,7 до 10,0 балла. Низкий балл выявлен только в МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (7,7).

Из общего числа показателей, оцениваемых получателями услуг, самые низкие баллы получены по показателю «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» — 8,8 балла. При этом только оценка МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» не достигла среднего значения — 7,2 балла.

Таким образом, по результатам социологического опроса, оценки ниже среднего значения по всем показателям получили МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» и МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей», причем последняя организация по всем показателям демонстрирует низкие баллы.

5.3. Время ожидания предоставления услуг организациями культуры

Среднее значение по критерию «Время ожидания предоставления услуг» в музеях составило 19,0 балла. Оценки по отдельным организациям находятся в диапазоне от 18,3 до 19,6 балла (табл. 5.3.1).

Таблица 5.3.1

Распределение баллов по показателю, характеризующему критерий «Время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
В среднем по учреждениям		9,6	9,4	19,0
1	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	9,8	9,8	19,6
2	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	9,8	9,8	19,6
3	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	9,4	9,2	18,6
4	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	9,3	9,0	18,3

Высокие оценки по данному показателю зафиксированы в МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» и МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района — по 19,6 балла или 98,0 % от максимальных 20 баллов.

Не достигли среднего значения баллы, полученные МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» (18,6 балла) и МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (18,3 балла).

Равноценно высоко были оценены музейные организации по показателям, характеризующим указанный критерий. Так, средний оценочный балл по показателю «Соблюдение режима работы организации культуры» составил 9,6. Наиболее высокие значения получены МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района и МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (по 9,8 балла).



Не превышают среднюю оценку баллы, выставленные МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» (9,4) и МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (9,3).

Несколько ниже оценен показатель «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» — 9,4 балла. Оценочные баллы по музеям выглядят следующим образом: МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района — 9,8 балла, МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» — 9,8, МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» — 9,2, МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» — 9,0 балла.

5.4. Доброжелательность вежливость, компетентность работников организаций культуры

Согласно результатам социологического опроса, средняя оценка по критерию «Доброжелательность вежливость, компетентность работников организации культуры» в музеях составила 19,7 балла из 20 максимально возможных, по отдельным учреждениям она варьирует незначительно: от 19,3 до 19,8 балла (табл. 5.4.1).

Таблица 5.4.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (max 10)	Компетентность персонала организации культуры (max 10)	
В среднем по учреждениям		9,9	9,7	19,7
1	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	9,9	9,9	19,8
2	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	9,9	9,8	19,8
3	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	9,9	9,8	19,7
4	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	9,9	9,4	19,3



Было выявлено, что в 3 учреждениях оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников музеев соответствует среднему значению или превышает его (98,5 % и более от максимально возможных 20 баллов): МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района и МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (по 19,8 балла), МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (19,7 балла). В МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» она составила 19,3 балла.

Следует отметить, что равноценно высоко оценены все показатели, характеризующие данный критерий: «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» — 9,9 балла; «Компетентность персонала организации культуры» — 9,7 балла. Лишь в МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» оценка не превысила средний балл (9,4).

В целом посетители музейных учреждений достаточно высоко оценили профессиональные и этические качества работников исследуемых музеев Республики Мордовия.

5.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры

Результаты опроса мнения потребителей услуг позволили выявить высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музейными организациями. Средний оценочный балл по исследуемым учреждениям составил 36,0 из 40 баллов или 90,0 % от максимально возможного значения (табл. 5.5.1). Наивысшая оценка по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» зафиксирована в МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» — 38,8 балла (97,0 %), наименьшая — в МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» — 33,7 балла (84,3 %).



Таблица 5.5.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Удовлетворенность качеством оказания услуг»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры (max 10)	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (max 10)	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» (max 10)	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (max 10)	
В среднем по учреждениям		9,6	8,5	9,1	8,8	36,0
1	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	9,8	9,6	9,7	9,8	38,8
2	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	9,7	7,8	9,6	9,4	36,4
3	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	9,5	8,7	8,8	8,0	34,9
4	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	9,2	8,0	8,4	8,1	33,7

Следует отметить, что в 2 организациях степень удовлетворенности качеством оказания услуг превышает средний оценочный балл (более 90 % от максимального значения): МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района и МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей».

Зафиксированы различия в оценках показателей, составляющих (суммирующих) общий критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг», как по отдельным показателям, так и по отдельным музейным организациям.

Наивысшая оценка получена по показателю «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры» — 9,6 балла из 10 возможных. На втором месте находится «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сай-

те организации культуры в сети «Интернет» — 9,1, на третьем — «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» — 8,8. Несколько ниже значение показателя «Удовлетворенность получателей услуг материально-техническим обеспечением организации культуры» — 8,5 балла.

Детальный анализ мнений получателей услуг по исследуемым музейным учреждениям позволил выявить следующее.

Абсолютное большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказываемых услуг. Диапазон балльной оценки составляет от 9,2 до 9,8 балла. Максимально высокий балл зафиксирован в МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» — 9,8 балла. Причем во всех исследованных музейных организациях по этому показателю оценка превысила 9 баллов.

Средняя оценка по показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением музеев» находится в диапазоне от 8,0 балла в МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» до 9,6 балла в МБУК «Ромодановский районный краеведческий музей».

Оценка удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности музеев, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» в разных учреждениях варьирует от 8,4 до 9,7 балла (среднее значение — 9,1 балла). Наивысший балл получило МБУК «Ромодановский районный краеведческий музей».

Показатель «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов музейными организациями» имеет оценки в диапазоне от 8,1 балла в МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» до 9,8 балла в МБУК «Ромодановский районный краеведческий музей».

Таким образом, МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (38,8) и МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района (36,4) являются лидерами по общему критерию; средние оценки демонстрируют МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» (34,9) и МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (33,7).

Согласно результатам проведенного исследования, по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг, сформирован рейтинг музейных организаций Республики Мордовия (табл. 5.5.2).

Таблица 5.5.2

Итоговый рейтинг по результатам оценки качества оказания услуг музейными организациями Республики Мордовия

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Итоговый рейтинг
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
1	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	10	9	9,6	9,3	9,6	9,6	9,8	7,1	9,8	9,8	9,9	9,9	9,7	7,8	9,6	9,4	149,8	1
2	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	7	3	9,8	9,4	9,6	9,2	9,5	8,6	9,8	9,8	9,9	9,8	9,8	9,6	9,7	9,8	144,2	2
3	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	10	1	9,3	9,8	8,8	10,0	9,3	6,0	9,4	9,2	9,9	9,4	9,5	8,7	8,8	8,0	137,1	3

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предостав- ления услуги (0—20 баллов)		Доброжела- тельность, вежливость, компетент- ность работни- ков организа- ции культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Итоговый рейтинг
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
4	МБУ «Ельниковский историко-краевед- ческий музей»	6	4	8,9	8,3	7,2	7,7	9,3	6,9	9,3	9,0	9,9	9,8	9,2	8,0	8,4	8,1	130,0	4

Примечания:

Показатель 1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277».

Показатель 1.2 «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»

Показатель 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации».

Показатель 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры».

Показатель 2.2 «Дополнительные услуги и доступность их получения».

Показатель 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».

Показатель 2.4 «Удобство графика работы организации культуры».

Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры».

- Показатель 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».
- Показатель 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».
- Показатель 4.2 «Компетентность персонала организации культуры».
- Показатель 5.1 «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом».
- Показатель 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры».
- Показатель 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“».
- Показатель 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры».

6. Оценка качества оказания услуг МАУК «Городские парки»

6.1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Исходя из результатов опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов, среднее значение по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» в МАУК «Городские парки» составило 16,6 балла. Высокую оценку получил показатель 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (8,6 балла) (табл. 6.1.1).

Таблица 6.1.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10 баллов)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
1	МАУК «Городские парки»	6,0	2,0	8,6	4,0	5,5	16,6

Таким образом, суммарный оценочный балл по данному критерию достигнут на 55,3 % от 30 максимально возможных; его снижение обусловлено в первую очередь низкой оценкой по показателю 1.2 «Информация о деятельности организации» (2,0 балла), полученной по результатам анализа сайтов (прим.: детализированная оценка по показателям 1.1 и 1.2 представлена в разделе 1).



6.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организации культуры

Согласно результатам исследования, оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» по выделенным показателям в МАУК «Городские парки» составила 40,4 балла из 50 максимально возможных (табл. 6.2.1).

Таблица 6.2.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» в МАУК «Городские парки»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (по результатам наблюдения)» (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
1	МАУК «Городские парки»	8,6	8,0	7,5	9,2	7,2	8,3	8,1	40,4

Высокие оценки получены по показателям «Удобство графика работы организации культуры» (9,2 балла) и «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (8,6 балла). Ниже среднего по показателям значения оценены «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (8,0 балла) и «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» (7,5 балла).

Суммарный оценочный балл по данному критерию достигнут на 80,8 % от 50 максимально возможных. Относительно низкое значение по выделенному критерию в первую очередь обусловлено низкой оценкой доступности услуг организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здо-

ровья, полученной в ходе социологического наблюдения, а также низкими относительно среднего значения оценками по показателям, полученным в ходе опроса получателей услуг: «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения», «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» (прим.: детализированная оценка по показателю 2.5 представлена в разделе 2).

6.3. *Время ожидания предоставления услуг организацией культуры*

В соответствии с результатами исследования оценка по критерию «Время ожидания предоставления услуг» в МАУК «Городские парки» составила 17,9 балла из 20 максимально возможных (табл. 6.3.1).

Таблица 6.3.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10 баллов)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
1	МАУК «Городские парки»	9,1	8,8	17,9

По показателям, характеризующим данный критерий, получены достаточно высокие оценки: «Соблюдение режима работы организации культуры» — 9,1 балла, «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» — 8,8 балла.

Таким образом, оценочный балл по данному критерию достигнут на 89,5 % от 20 максимально возможных.

6.4. *Доброжелательность вежливость, компетентность работников организации культуры*

Результаты опроса показали, что респонденты в основном удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников МАУК «Городские парки», что демонстрирует высокий оценочный балл — 17,6 (max 20,0) (табл. 6.4.1).



Таблица 6.4.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Доброжелательность, вежливость, компетентность
работников организации культуры»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	
В среднем по учреждениям		9,6	9,5	19,2
1	МАУК «Городские парки»	8,8	8,8	17,6

Показатели, характеризующие данный критерий — «Доброжелательность, вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры» — равнозначно оценены получателями услуг (по 8,8 балла).

Таким образом, оценочный балл по данному критерию достигнут на 88,0 % от 20 максимально возможных.

**6.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг
организацией культуры**

Результаты социологического опроса свидетельствуют о высокой оценке качества оказываемых услуг в МАУК «Городские парки». Абсолютное большинство посетителей довольны качеством предлагаемых услуг: средний оценочный балл по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» составил 32,6 из 40 максимально возможных (81,5 % от максимально возможного количества баллов) (табл. 6.5.1).

Таблица 6.5.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Удовлетворенность качеством оказания услуг»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры (max 10)	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (max 10)	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» (max 10)	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (max 10)	
1	МАУК «Городские парки»	8,7	7,9	7,1	8,9	32,6

Из предлагаемых МАУК «Городские парки» услуг высокую оценку получили качество и содержание полиграфических материалов — 8,9 балла из 10 максимально возможных, а также качество оказываемых услуг в целом — 8,7 балла. Несколько ниже значение показателя «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» — 7,9 балла. Более трети получателей услуг не устраивают качество и полнота информации о деятельности МАУК «Городские парки», размещенной на сайте в сети Интернет: средняя оценка составила 7,1 балла.

Согласно результатам проведенного исследования, по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг, получен суммарный оценочный балл для МАУК «Городские парки» (табл. 6.5.2).

Таблица 6.5.2

Результаты оценки качества оказания услуг МАУК «Городские парки»

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Итоговый рейтинг	
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)			
1	МАУК «Городские парки»	6	2	8,6	8,6	8,0	7,5	9,2	7,2	9,1	8,8	8,8	8,8	8,8	8,7	7,9	7,1	8,9	125,1	1

Примечания:

Показатель 1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277».

Показатель 1.2 «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».

Показатель 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации».

Показатель 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры».

Показатель 2.2 «Дополнительные услуги и доступность их получения».

Показатель 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».

Показатель 2.4 «Удобство графика работы организации культуры».

Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры».

Показатель 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».

Показатель 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».

Показатель 4.2 «Компетентность персонала организации культуры».

Показатель 5.1 «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом».

Показатель 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры».

Показатель 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“».

Показатель 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры».



7. Оценка качества оказания услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»

7.1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Исходя из результатов опроса получателей услуг и анализа официальных сайтов, оценочный балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» в МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» составил 6,5 (табл. 7.1.1).

Таблица 7.1.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели			В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 30)
		1.1 «Общая информация об организации» (max 10)	1.2 «Информация о деятельности организации» (max 10)	1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (max 10)	1.1—1.2	1.1—1.3	
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0,0	0,0	6,5	0,0	2,2	6,5

Результативная оценка по данному критерию зафиксирована только по показателю 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (6,5 балла). Показателям, оцениваемым на основе анализа официальных сайтов (1.1 и 1.2), присвоено по 0 баллов (прим.: детализированная оценка по показателям 1.1 и 1.2 представлена в разделе 1).

Таким образом, оценочный балл по данному критерию достигнут только на 21,7 % от 30 максимально возможных.

7.2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организации культуры

Согласно результатам исследования, оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» по выделенным показателям в МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» составила 41,2 балла из 50 максимально возможных (табл. 7.2.1).

Таблица 7.2.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели					В среднем по показателям		Сумма оценочных баллов (max 50)
		2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (max 10)	2.2 «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (max 10)	2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» (max 10)	2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (max 10)	2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (по результатам наблюдения) (max 10)	2.1—2.4	2.1—2.5	
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	7,7	8,0	8,4	9,8	7,4	8,5	8,3	41,2

Среднее по всем опросным показателям значение составило 8,5 балла. Высокая оценка получена только по показателю «Удобство графика работы организации культуры» (9,8 балла). В меньшей степени получатели услуг удовлетворены удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (среднее значение — 8,4 балла) и наличием дополнительных услуг и доступностью их получения (8,0 балла). Ниже всего оценена комфортность условий пребывания в организации культуры (7,7 балла).

Оценочный балл по данному критерию достигнут на 82,4 % от 50 максимально возможных. На его снижение влияет в первую очередь низкая оценка доступности услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностями



здоровья, полученная в ходе социологического наблюдения, а также низкие относительно среднего по всем показателям значения оценки комфортности условий пребывания в организации культуры и наличия дополнительных услуг и доступности их получения.

7.3. Время ожидания предоставления услуг организацией культуры

Средний балл по критерию «Время ожидания предоставления услуг» по выделенным показателям в МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» составил 19,3 из 50 максимально возможных (табл. 7.3.1).

Таблица 7.3.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Время ожидания предоставления услуги»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» (max 10)	3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (max 10)	
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	9,9	9,5	19,3

По показателям, характеризующим данный критерий, получены высокие оценочные баллы: «Соблюдение режима работы организации культуры» — 9,9 балла, «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» — 9,5 балла.

В целом оценочный балл по данному критерию достигнут на 96,5 % от максимально возможных 20 баллов.



7.4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Получатели услуг высоко оценили МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» — 19,2 балла из 20 максимально возможных (табл. 7.4.1).

Таблица 7.4.1

Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели		Сумма оценочных баллов (max 20)
		Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	
В среднем по учреждениям		9,6	9,5	19,2
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	9,6	9,5	19,2

По показателям, характеризующим данный критерий, получены почти равнозначно высокие баллы: оценка доброжелательности, вежливости персонала организации культуры составила 9,6 балла, компетентности персонала организации культуры — 9,5 балла.

Таким образом, оценочный балл по данному критерию достигнут на 96,0 % от 20 максимально возможных.

7.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры

Результаты социологического опроса свидетельствуют о высокой оценке качества оказываемых услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк». Абсолютное большинство посетителей удовлетворены качеством предлагаемых услуг: средний оценочный балл по данному критерию составил 30,0 из 40 максимально возможных или 75,0 % от максимально возможного значения (табл. 7.5.1).



Таблица 7.5.1

**Распределение баллов по показателям, характеризующим критерий
«Удовлетворенность качеством оказания услуг»**

№ п/п	Наименование организации культуры	Показатели				Сумма оценочных баллов (max 40)
		5.1 «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (max 10)	5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (max 10)	5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети „Интернет“» (max 10)	5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (max 10)	
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	8,3	6,8	7,1	7,9	30,0

Анализ мнения опрошенных посетителей МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» по отдельным показателям, определяющим в совокупности итоговую оценку общего критерия «Удовлетворенность качеством оказания услуг», позволил выявить высокий уровень удовлетворенности населения качеством предлагаемых услуг в целом — 8,3 балла из 10 максимально возможных. На высоком уровне находится также удовлетворенность получателей услуг качеством и содержанием полиграфических материалов: средняя оценка составила 7,9 балла. В меньшей степени респондентов устраивают качество и полнота информации о деятельности МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», размещенной на сайте организации в сети «Интернет» (7,1 балла) и материально-техническое обеспечение учреждения (6,8).

По показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг, получен суммарный оценочный балл для МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» (табл. 7.5.2).

Таблица 7.5.2

Результаты оценки качества оказания услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»

№ п/п	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры (0—30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0—50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (0—20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0—20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (0—40 баллов)				Итого (max 160)	Место в рейтинге
		Показатель 1.1 (max 10)	Показатель 1.2 (max 10)	Показатель 1.3 (max 10)	Показатель 2.1 (max 10)	Показатель 2.2 (max 10)	Показатель 2.3 (max 10)	Показатель 2.4 (max 10)	Показатель 2.5 (max 10)	Показатель 3.1 (max 10)	Показатель 3.2 (max 10)	Показатель 4.1 (max 10)	Показатель 4.2 (max 10)	Показатель 5.1 (max 10)	Показатель 5.2 (max 10)	Показатель 5.3 (max 10)	Показатель 5.4 (max 10)		
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0,0	0,0	6,5	7,7	8,0	8,4	9,8	7,4	9,9	9,5	8,9	8,9	8,3	6,8	7,1	7,9	114,8	1

Примечания:

Показатель 1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277».

Показатель 1.2 «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».

Показатель 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации».

Показатель 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры».

Показатель 2.2 «Дополнительные услуги и доступность их получения».

Показатель 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».

Показатель 2.4 «Удобство графика работы организации культуры».

Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры».

Показатель 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».

Показатель 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».

Показатель 4.2 «Компетентность персонала организации культуры».

Показатель 5.1 «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом».

Показатель 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры».

Показатель 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“».

Показатель 5.4 «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры».

Выводы и рекомендации

По результатам оценки организаций культуры различного типа Республики Мордовия были сформулированы основные выводы для последующего определения приоритетных направлений по улучшению качества оказания услуг в обследованных учреждениях.

Анализ сайтов учреждений культуры. Анализ информационной части независимой оценки, т. е. информации на официальных сайтах (страницах) организаций культуры, позволяет сделать следующие выводы.

У 8 учреждений (МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»; МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»; МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МП г. о. Саранск «Городской зоопарк») отсутствуют действующие сайты (страницы).

5 учреждений культуры (МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района; МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района; МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района; МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района) имеют ограничение технической доступности по времени (по данным на 5 и 6 сентября 2017 г., 2 и 3 октября 2017 г., сайты были недоступны). У МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района было ограничение по средствам доступа (открывались не всеми браузерами).

С учетом всех требований и выявленных ошибок официальными можно признать только сайты МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» и МАУК «Городские парки».



В совокупности исследуемые 57 учреждений культуры набрали 47 % от максимально возможного количества баллов. Полнота достигнутых результатов по составным частям оценки сайтов распределилась следующим образом: 66 % — общая информация об организации; 29 % — информация о деятельности организации. Это говорит о необходимости проведения большой работы во всех учреждениях культуры для приведения в соответствие официального контента сайтов с требованиями нормативных документов по независимой оценке качества предоставления услуг (особенно это касается группы учреждений-«аутсайдеров»).

К организациям-«аутсайдерам» по информационной части независимой оценки относятся 28 учреждений культуры, которые имеют оценки от 9 до 0 баллов из 20 максимально возможных: МУ «Ельниковский районный Дом культуры»; МУ «Ельниковская центральная библиотека»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Дом культуры «Заречье»; МАУК «Городские парки»; МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»; МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»; МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»; МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»; МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»; МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района; МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»; МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»; МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Цен-

тральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

Выявлены 4 замечания, касающиеся независимой оценки на официальном сайте Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела Республики Мордовия (mktrm.ru) и на официальной странице министерства на портале e-mordovia.ru: по Общественному совету; по актуальному списку оцениваемых учреждений в 2017 году; по активным ссылкам на муниципальные учреждения культуры; по пустому разделу независимой оценки на официальной странице министерства.

Результаты социологического наблюдения для оценки показателя 2.5 «Доступность услуг для инвалидов».

1) В связи с экспертным уровнем вопросов, рекомендуемых в качестве критериев оценки к показателю 2.5 «Доступность услуг для инвалидов», и рядом других недостатков (многие респонденты и их родственники не сталкивались с проблемой доступности, не знают, какими должны быть оборудование для инвалидов и его функции) было необходимо провести оценку данного показателя методом социологического наблюдения, который обеспечивает получение наиболее полной и объективной информации при изучении доступности услуг для инвалидов.

2) Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов» в соответствии с Методическими рекомендациями состоит из 5 подпоказателей, разделенных на дробные показатели: 1) обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски; 2) оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов («лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями», «вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН», «входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН», «тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН», «специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН»); 3) наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации



(«наличие сопровождающего персонала», «наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже», «двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН», «зона обслуживания соответствуют требованиям для МГН»); 4) компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (наличие сертификатов, подтверждающих компетентность сотрудников или конкретного сотрудника, проведение семинаров или инструктажей по аспектам работы с инвалидами в организации); 5) размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование информации для инвалидов (визуальные, звуковые, тактильные компоненты системы информирования организации)).

Все подпоказатели оценивались при полном выполнении требований (max 2 балла), кроме «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами» (max 1 балл), который также оценивался на основании социологического опроса получателей услуг организаций культуры (1 балл).

По итогам наблюдения в организациях культуры всех типов на достаточно высоком уровне выполнен лишь подпоказатель «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски» (в среднем по всем организациям — 1,88 балла из 2 максимально возможных). Остальные подпоказатели имеют значительную потерю среднего балла: «Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов» — 1,27 балла в основном за счет невыполнения дробных показателей «Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН» и «Специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН»; «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации» — 1,65 балла за счет невыполнения показателя «Наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже»; «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами» — 0,54 балла из 1,0 максимального возможного; «Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам» — 0,2 балла из 2 максимально возможных.

3) Доступность архитектурной среды обследованных учреждений имеет приспособительный характер, т. к. здания многих организаций были построены до введения свода правил 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» и не предполагали наличие панду-



сов, дополнительных поручней и других элементов архитектурной и интерьерной среды, необходимых для обеспечения доступности МГН. Основные нарушения доступности архитектурной среды связаны с отсутствием специального оборудования санитарно-гигиенических помещений (лишь 4 учреждения получили максимальную оценку по этому критерию, т. к. в их санитарно-гигиенических помещениях выполнены практически все предъявляемые требования — МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей», МАУК «Городские парки»), а также с недостаточной оборудованностью входных зон на объектах оценки (подавляющее большинство обследованных организаций имеют существенные нарушения в доступности входной группы для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках: МБУК «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, Муниципальное учреждение «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз», МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркай», МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Заречье»).

Необходимо учитывать, что среди посетителей учреждений культуры могут оказаться лица из числа МГН (инвалиды, пожилые, дети дошкольного возраста, люди с детскими колясками, беременные женщины, временно нетрудоспособные). Вследствие этого требования доступности среды должны выполняться всеми организациями, причем один и тот же элемент доступности может служить разным категориям МГН, но иметь разную для них степень значимости. Специфика проведения наблюдения состояла не в формальной оценке точного соответствия государственным стандартам, а в том,



насколько серьезно отклонение от стандарта нарушало доступность отдельных элементов и процесс получения услуг организаций культуры в целом для определенных категорий МГН. В отдельных учреждениях нарушение архитектурной доступности удалось компенсировать организационными решениями (например, во всех библиотеках есть обслуживание инвалидов на дому, что уменьшает необходимость им подниматься на 2-е этажи в ряде обследованных организаций). Но наличие зоны обслуживания в многоэтажном здании без лифта или подъемника приводит к снижению оценки по подпоказателю «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации».

Результаты оценки качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа.

«Открытость и доступность информации об организации культуры». Средняя интегральная оценка в организациях культуры составила 18,8 балла из 30 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный данными организациями, равен 28,3 (94,3 % от максимально возможного количества баллов), минимальный — 7,7 (25,7 % соответственно).

Максимальные оценки по данному критерию демонстрируют 4 организации культуры: МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района, МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района, МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района, МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия», набравшие более 90 % от максимально возможных 30 баллов.

Наиболее низкие оценки (менее 15 баллов) выявлены у 8 учреждений: МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова», МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района, МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия.

Средний балл по данному критерию достигнут на 62,3 % от максимально возможного. Снижение оценки связано в первую очередь с низкими значениями по показателям, полученным в результате анализа сайтов (1.2 «Информация о деятельности организации» — 3,0 балла или 30 % от максимально возможного значения).

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры». Средняя интегральная оценка составила 42,9 балла из 50 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный организациями культурно-досугового типа, — 47,8 или 95,6 % от максимально возможного количества баллов; минимальный — 24,9 или 49,8 %.

Большинство организаций культуры (24 из 32) набрали более 80 % от максимально возможного количества баллов. Максимальные оценки демонстрируют 4 учреждения: МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района, МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия (более 90 % от возможных 50 баллов).

Относительно низкие оценки (менее 80 % от 50 баллов) зафиксированы у 8 культурно-досуговых организаций: МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова», МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Заречье».

Средний балл по данному критерию достигнут на 85,8 % от максимально возможного. Снижение оценки обусловлено низкими значениями по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (6,3 балла или 63,0 % от максимально возможных 10 баллов), полученными в результате социологического наблюдения.



«Время ожидания предоставления услуг». Средняя интегральная оценка — 18,7 балла из 20 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный организациями культурно-досугового типа, составил 19,9 или 99,5 % от максимально возможного количества баллов; минимальный — 16,8 или 84,0 %.

Из 32 организаций культуры 24 учреждения набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов. Наиболее высокие оценки (более 98 %) демонстрируют МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия.

Относительно низкие баллы (менее 90 %) получили 8 культурно-досуговых организаций: МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия», МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова», МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

Средняя оценка по данному критерию достигнута на 93,5 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим данный критерий, получены практически равнозначно высокие оценки (3.1 «Соблюдение режима работы организации культуры» — 9,4 балла, 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» — 9,3 балла).

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры». Максимальная интегральная оценка — 20 баллов. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл составил 19,9 или 99,5 % от максимально возможного количества баллов; минимальный — 16,8 или 84,0 %.

Большинство организаций культуры (29 из 32) набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов. Относительно низкие оценки демонстрируют лишь МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

По данному критерию все организации получили высокий оценочный балл (в среднем — 19,2 балла или 96,0 % от максимально возможного значения). По показателям, характеризующим данный критерий, получены также равнозначно высокие оценки (4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и 4.2 «Компетентность персонала организации культуры» — по 9,5 балла).

«Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры». Максимальная интегральная оценка составляет 20 баллов, максимальный суммарный балл, набранный организациями культурно-досугового типа, — 38,8 или 97,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 23,6 или 59,0 %.

Более 90 % от максимально возможного количества баллов набрали 13 культурно-досуговых организаций: МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия, МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Районный центр (Дом) культуры» Рузаевского муниципального района, МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия.

Низкие баллы (менее 70,0 % от максимально возможного значения) получили 4 организации: МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Культурно-



досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия.

Средний суммарный балл по данному критерию в организациях культурно-досугового типа достигнут на 83,0 % от максимально возможного. Снижение оценки по критерию обусловлено низкими значениями по показателям 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (средний балл по организациям — 7,9) и 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет» (8,1).

В целом по организациям культурно-досугового типа максимальный суммарный балл достигнут на 82,0 % от возможных 160 баллов. В результате оценки качества оказания услуг наиболее высокий общий балл по выделенным критериям выявлен в МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия — 150,1 или 93,8 % от максимально возможных 160 баллов, самый низкий — в МБУК «Дом культуры «Заречье» (98,2 балла или 61,4 %). Достижению максимального суммарного балла большинству организаций культурно-досугового типа препятствуют относительно низкие оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры».

Замечания и предложения по работе организации культуры, высказанные получателями услуг, представлены в прил. 2, табл. 2.1.

Результаты оценки качества оказания услуг библиотечными организациями.

«Открытость и доступность информации об организации культуры». Средняя интегральная оценка составила 18,6 балла из 30 возможных; максимальный суммарный балл, набранный библиотечными организациями, — 28,8 или 96,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 9,3 или 31,0 %.

Высокие оценки по данному критерию демонстрируют 2 учреждения, набравшие более 90 % от максимально возможных 30 баллов: МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского му-

ниципального района Республики Мордовия. Наименьшее количество оценочных баллов (менее 10) выявлено в МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской», МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия и МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия.

Средний суммарный балл по данному критерию достигнут на 62,0 % от максимально возможного. Снижение оценки связано с низкими значениями по показателям, полученным в результате анализа сайтов.

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры». Средняя интегральная оценка составила 41,8 балла из 50 возможных; максимальный суммарный балл, набранный библиотеками и библиотечными системами, — 47,5 или 95,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 33,0 или 66,0 %.

Большинство организаций культуры (13 из 19) набрали более 80 % от максимально возможного количества баллов. Высокие оценки по данному критерию (более 90 % от максимально возможных 50 баллов) демонстрируют 5 учреждений: МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской».

Наименьший оценочный балл (менее 70,0 % от 50 максимально возможных) выявлен в МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека».

Средний суммарный балл по данному критерию достигнут на 83,6 % от максимально возможного. Снижение оценки в большинстве случаев обусловлено низкими значениями по показателям «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья», «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» и «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения».

«Время ожидания предоставления услуг». Средняя интегральная оценка составила 18,2 балла из 20 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный библиотеками и библиотечными



системами, равен 19,9 или 99,5 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 17,5 или 87,5 %.

Абсолютное большинство учреждений (17 из 19) набрали более 90 % от максимального значения. Наиболее высокие оценки (более 98 % от 20 баллов) демонстрируют МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МУ «Ельниковская центральная библиотека».

Низкие оценки (менее 90 %) выявлены у МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» и МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия».

По данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя оценка по исследуемым организациям составила 18,2 балла или 91,0 % от максимально возможного значения.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры». Средняя интегральная оценка составила 19,6 балла из 20 возможных; максимальный суммарный балл, набранный библиотечными организациями, — 20 баллов (100 %), минимальный — 17,8 (89,0 %).

Из 19 библиотечных организаций наименьший оценочный балл (менее 90 % от 20 максимально возможных баллов) выявлен лишь в МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия».

По данному критерию все учреждения получили высокий оценочный балл (в среднем по организациям — 19,6 или 98,0 % от максимально возможного значения); по показателям, характеризующим данный критерий, зафиксированы также равнозначно высокие средние оценки — «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры» — 9,8 и 9,7 балла соответственно.

«Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры». Средняя интегральная оценка составила 35,0 балла из 40 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный библиотеками и библиотечными системами, равен 38,7 или 96,8 % от максимально возможного значения, минимальный — 26,2 или 65,5 %.

Более 90 % от максимально возможного количества баллов набрали 10 учреждений: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочку-



ровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района».

Наиболее низкие баллы (менее 70,0 % от максимально возможного) получило МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека».

Средний суммарный балл по выделенному критерию в библиотеках и библиотечных системах достигнут на 87,5 % от максимально возможных. Снижение оценки в большинстве случаев обусловлено низкими значениями по показателям «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» и «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет».

В целом по библиотечным организациям максимальный суммарный балл достигнут на 84,0 % от возможных 160 баллов. В результате оценки качества оказания услуг наиболее высокий общий балл выявлен в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района — 151,8 или 94,9 % от максимально возможных 160 баллов, наиболее низкий — в МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия (122,2 или 76,3 %). Достижению максимально суммарного балла большинству библиотечных организаций препятствуют относительно низкие оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения».

Замечания и предложения по работе организации культуры, высказанные получателями услуг, представлены в прил. 2, табл. 2.2.



Результаты оценки качества оказания услуг музейными организациями.

«Открытость и доступность информации об организации культуры». Средняя интегральная оценка по данному критерию составила 21,9 балла из 30 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный музеями, равен 28,6 или 95,3 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 18,9 или 63,0 %.

Максимальные оценки по данному критерию демонстрирует МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района. Низкий балл (18,9 или 63,0 %) получило МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей».

Средний оценочный балл по указанному критерию достигнут на 73,0 % от максимально возможного. Снижение оценки связано в первую очередь с низкими значениями по показателям, полученным в результате анализа сайтов (1.2 «Информация о деятельности организации» — 4,3 балла или 43,0 %).

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в музеях». Средняя интегральная оценка составила 45,7 балла из 50 возможных; максимальный суммарный балл, набранный музеями, — 46,2 или 94,2 % от максимально возможного значения, минимальный — 39,3 или 78,6 %.

Наиболее высокие оценки по данному критерию (более 90 % от максимально возможных 50 баллов) демонстрирует МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей», низкие (менее 80 %) — МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей».

Средний суммарный балл по выделенному критерию в музеях достигнут на 91,4 % от максимально возможного. Снижение оценки в большинстве случаев обусловлено низкими значениями по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (средний балл по организациям — 7,2 или 72 % от максимально возможного значения).

«Время ожидания предоставления услуг». Средняя интегральная оценка по данному критерию составила 19,0 балла из 20 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный музеями, равен 19,6 или 98,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 18,3 или 91,5 %.

Все музейные организации получили более 90 % от максимально возможного значения. Наиболее высокие оценки демонстрируют МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» и



МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района.

Средний суммарный балл по данному критерию достигнут на 95,0 % от максимально возможного; по показателям, характеризующим его, получены практически равнозначно высокие оценки.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры». Средняя интегральная оценка составила 19,7 балла из 20 возможных; максимальный суммарный балл, набранный музеями, — 19,8 или 99,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 18,3 или 91,5 %. Все музейные учреждения получили более 90 % от максимально возможного значения.

Средняя по организациям оценка по данному критерию составила 19,7 балла или 98,5 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим его, получены практически равнозначно высокие баллы (4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» — 9,9 балла или 99,0 %; 4.2 «Компетентность персонала организации культуры» — 9,7 балла или 97,0 %).

«Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры». Средняя интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составила 36,0 балла из 40 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный музеями, равен 38,8 или 97,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 33,7 или 84,3 %.

Более 90 % от максимально возможного значения получили МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района и МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей». Оценка, не превышающая 85,0 %, зафиксирована в МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей».

Средний оценочный балл по выделенному критерию в музеях достигнут на 98,5 % от максимально возможного. Снижение оценки в большинстве случаев обусловлено низкими значениями по показателю 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (8,5 балла или 85,0 % от 10 максимально возможных).

В целом по музейным организациям максимальный суммарный балл достигнут на 88,0 % от возможных 160 баллов. В результате оценки качества оказания услуг наиболее высокий общий балл выявлен в МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района —



149,8 или 93,6 % от максимально возможных 160 баллов, низкий — в МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей» (130,0 или 81,3 %). Достижению максимального суммарного балла большинству музейных организаций препятствуют низкие оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Замечания и предложения по работе организации культуры, высказанные получателями услуг, представлены в прил. 2, табл. 2.3.

Результаты оценки качества оказания услуг МАУК «Городские парки».

«Открытость и доступность информации об организации культуры». Оценочный балл МАУК «Городские парки» — 16,6 или 55,3 % от 30 максимально возможных. Из числа показателей, характеризующих данный критерий, наиболее высокая оценка зафиксирована по показателю 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (8,6 балла или 86,0 %). Снижение оценочного балла обусловлено в первую очередь низкой оценкой по показателю 1.2 «Информация о деятельности организации», полученной по результатам анализа сайтов (2 балла или 20 %).

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры». Оценочный балл МАУК «Городские парки» — 40,4 или 80,8 % от 50 максимально возможных. Из числа показателей, характеризующих данный критерий, высокие оценки получены по показателю 2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (9,2 балла или 92,0 %). Относительно низкий оценочный балл в исследуемой организации культуры по выделенному критерию в первую очередь обусловлен низкой оценкой по показателям 2.5 «Доступность услуг организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (7,2 балла или 72,0 %) и 2.3 «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» (7,5 балла или 75,0 %).

«Время ожидания предоставления услуг». Оценочный балл, набранный МАУК «Городские парки», составляет 17,9 или 89,5 % от 20 максимально возможных. Из числа показателей, характеризующих данный критерий, наиболее высокая оценка зафиксирована по показателям 1.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры» (9,1 балла или 91,0 %) и 3.1 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (8,8 балла или 88,0 %).



«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры». Оценочный балл, полученный МАУК «Городские парки», — 17,6 или 88,0 % от 20 максимально возможных. Показатели, характеризующие данный критерий, равнозначно оценены по 8,8 балла (88,0 % от 10 максимально возможных).

«Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры». Оценочный балл, набранный МАУК «Городские парки», составляет 32,6 или 81,5 % от 40 максимально возможных. Самая высокая оценка зафиксирована по показателю «Качество и содержание полиграфических материалов» — 8,9 балла или 89,0 % от максимально возможных 10 баллов. Снижению оценки способствуют низкие баллы по показателям 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети „Интернет“» (7,1 балла или 71,0 %) и 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (7,9 балла или 79,0 %).

Общий балл, выведенный в результате оценки качества оказания услуг МАУК «Городские парки», составил 125,1 или 78,2 % от максимально возможных 160 баллов. Достижению максимального суммарного балла препятствует низкая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Замечания и предложения по работе организации культуры, высказанные получателями услуг, представлены в прил. 2, табл. 2.4.

Результаты оценки качества оказания услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

«Открытость и доступность информации об организации культуры». Оценочный балл, набранный в МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», — 6,5 или 21,7 % от 30 максимально возможных. В результате оценки только по показателю 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» учреждение получило 6,5 балла или 65,0 % от 10 максимально возможных. Показателям, оцениваемым на основе анализа официальных сайтов (1.1 «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и 1.2 «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»»), присвоено по 0 баллов.

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры». Оценочный балл, набранный организацией



культуры, равен 41,2 или 82,4 % от 50 максимально возможных. Наиболее высокая оценка исследуемым учреждением получена по показателю 2.4 «Удобство графика работы организации культуры» (9,8 или 98,0 %). На снижение оценочного балла обобщенного критерия влияет в первую очередь низкая оценка по показателям 2.5 «Доступность услуг зоопарка для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (7,4 балла или 77,0 %) и 2.1 «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (7,7 балла или 77,0 %).

«Время ожидания предоставления услуг». Оценочный балл, набранный МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», — 17,7 или 88,5 % от 20 максимально возможных. По показателям, характеризующим данный критерий, получены достаточно высокие оценки: 3.1 «Соблюдение режима работы организацией культуры» — 9,9 балла или 99,0 %, 3.2 «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» — 9,5 балла или 95,0 %.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры». Оценочный балл, набранный МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», составляет 17,7 или 88,5 % от 20 максимально возможных. Показатели, характеризующие данный критерий («Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры»), равнозначно оценены по 8,9 балла (89,0 %).

«Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры». Оценочный балл, набранный учреждением, — 30,0 или 75,0 % от 40 максимально возможных. Самая высокая оценка зафиксирована по показателю 5.1 «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом» (8,3 балла или 83,0 %), низкая — по показателю 5.2 «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения» (6,8 или 69,0 %).

Общий балл, выявленный в результате проведенной оценки качества оказания услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», составил 114,8 или 71,8 % от максимально возможных 160 баллов. Достижению максимального суммарного балла препятствуют низкие оценки по критериям «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры».

Замечания и предложения по работе организации культуры, выказанные получателями услуг МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», представлены в прил. 2, табл. 2.5.



Средний суммарный балл по организациям культуры всех типов составил 132,3 балла, что соответствует 83,0 % от максимальных 160 баллов. Наиболее высокий уровень достижения максимального балла выявлен по таким критериям, как «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры» (96,0 %), «Время ожидания предоставления услуг» (94,4 %), «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры» (86,0 %). Значения ниже среднего уровня зафиксированы по критериям «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры» (82,0 %) и «Открытость и доступность информации об организации культуры» (62,0 %).

Результаты и схема анализа официальных сайтов организаций культуры Республики Мордовия

Таблица 1.1

Перечень оцененных официальных сайтов учреждений культуры на 01.09.2017 г.

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес сайта	Разработчик	Примечание	Ошибка
1	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	http://ardatov.e-mordovia.ru/content/view/6303	Лонг Кэт	Есть страница, но указание на нее неверное	*
2	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»			Нет сайта	
3	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»			Нет, но ссылка есть	*
4	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	http://aturevo.e-mordovia.ru/content/view/5997	Лонг Кэт	Есть страница, но указание на нее неверное	*
5	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	http://aturevo.e-mordovia.ru/content/view/5999	Лонг Кэт	Есть страница	
6	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	http://www.atyashevorm.ru/municipalnye-uchrezhdeniya/kultura/atyashevskaya-czentralnaya-rajonnaya-biblioteka/		Общая ссылка, есть страница	*
7	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	http://www.atyashevorm.ru/municipalnye-uchrezhdeniya/kultura/atyashevskij-rajonnyj-dom-kulturyi/		Общая ссылка, есть страница	*
8	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	http://www.atyashevorm.ru/municipalnye-uchrezhdeniya/kultura/atyashevskij-rajonnyj-kraevedcheskij-muzej/		Общая ссылка, есть страница	*

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес сайта	Разработчик	Примечание	Ошибка
9	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия»	http://kulturabb.ru/		Есть сайт	
10	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия	http://bberezniki.e-mordovia.ru/content/view/5333	Лонг Кэт	Есть страница	
11	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	http://bignatovo.e-mordovia.ru/content/view/6055	Лонг Кэт	Есть страница	
12	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	http://bignatovo.e-mordovia.ru/content/view/6056	Лонг Кэт	Есть страница	
13	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	http://dubenki.e-mordovia.ru/newsline/view/4524	Лонг Кэт	Есть страница	
14	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	http://dubenki.e-mordovia.ru/newsline/view/4273	Лонг Кэт	Есть страница	
15	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	www.elndk.my1.ru	Ucoz	Есть сайт	?
16	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	http://elniki.e-mordovia.ru/newsline/view/4307	Лонг Кэт	Есть страница	
17	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	http://elniki.e-mordovia.ru/newsline/view/4345	Лонг Кэт	Общая ссылка, есть страница	*
18	МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия	http://zpolyana.e-mordovia.ru/content/view/6068	Лонг Кэт	Есть страница, но указание на нее неверное	*
19	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	http://culturainsar.wixsite.com/ruscult	WIX.com	Сайт: не разделен по УК	**?
20	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	http://culturainsar.wixsite.com/ruscult	WIX.com	Сайт: не разделен по УК	**?

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес сайта	Разработчик	Примечание	Ошибка
21	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	http://ichalkirm.ru/Culture/Culture/index.php	ООО «Брендинговое агентство „Четвертый размер“»	Общая ссылка, есть страница	*
22	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	http://kadoshkino.e-mordovia.ru/newsline/view/4129	Лонг Кэт	Есть страница	
23	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	http://kadoshkino.e-mordovia.ru/newsline/view/4130	Лонг Кэт	Есть страница	
24	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	http://kovilkino13.ru/1694.html	Global Media Group	Есть страница	
25	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	http://kovcrb.wixsite.com/kovsrb	WIX.com	Есть сайт	?
26	МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	http://www.kovilkino13.ru/177.html	Global Media Group	Не указано; страница устарела	*
27	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	http://kochkurovo.moris.ru/viewpage.php?page_id=159	PHP-Fusion	Есть страница	
28	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	http://kochkurovo.moris.ru/viewpage.php?page_id=164	PHP-Fusion	Есть страница	
29	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	http://kdcsemiley.ru		Есть сайт	
30	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия	http://ck-kras.mr.muzkult.ru	muzkult.ru	Есть сайт	?
31	МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	https://ksc-almaz.nethouse.ru	Nethouse	Есть сайт	?

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес сайта	Разработчик	Примечание	Ошибка
32	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»			Нет сайта	
33	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	http://lyambir.e-mordovia.ru/content/view/6379	Лонг Кэт	Есть страница	
34	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-rdk/	Webstandard	Общая ссылка, есть страница	*
35	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»	http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-crб/	Webstandard	Не указано; есть страница	*
36	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-rikm/	Webstandard	Не указано; есть страница	*
37	МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района	http://культурапузаевскогорайона.рф/index.php/informatsionno-metodicheskij-tsentr		Есть страница	
38	МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	http://культурапузаевскогорайона.рф/index.php/tsentr-kultury-im-a-v-ukhtomskogo		Есть страница (промежуточный адрес)	*
39	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	http://культурапузаевскогорайона.рф/uchrejdeniya-kulturi/doma-kulturi/160-dom-kultury-orion-ruzaevskogo-munitsipalnogo-rajona		Есть страница (промежуточный адрес)	*
40	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	http://культурапузаевскогорайона.рф/uchrejdeniya-kulturi/vistavochniy-zal		Есть страница	
41	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	http://культурапузаевскогорайона.рф/uchrejdeniya-kulturi/centr-biblio-system; ruzbiblioteka.ru		Есть страница и сайт (рассылка вредоносного ПО!)	+
42	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	http://rdkst.ru/ , http://staroshajgovo.e-mordovia.ru/content/view/3822		Есть страница и сайт (равнозначны)	?

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес сайта	Разработчик	Примечание	Ошибка
43	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	http://staroshajgovo.e-mordovia.ru/content/view/6058	Лонг Кэт	Есть страница	
44	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия			Нет сайта	
45	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	http://temnikov.e-mordovia.ru/newsline/view/2906	Лонг Кэт	Есть страница	
46	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	http://temnikov.e-mordovia.ru/content/view/4370	Лонг Кэт	Есть страница	
47	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	http://annaakimkina79.wixsite.com/mysite	Wixsite.com	Есть страница	?
48	МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»	http://torbeevo.e-mordovia.ru/content/view/6358	Лонг Кэт	Есть страница, но указание на нее неверное	*
49	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия	http://torbeevo.e-mordovia.ru/content/view/476	Лонг Кэт	Есть страница	
50	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия			Нет, только лента новостей	*
51	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия			Нет сайта	
52	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия			Нет сайта	
53	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	cgbdd.ru	ООО «Винт»	Не указано; есть сайт	*?

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Адрес сайта	Разработчик	Примечание	Ошибка
54	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	luch-saransk.ru	Tempera & WordPress	Не указано; есть сайт	*+
55	МБУК «Дом культуры «Заречье»	dkzar-rm.ru	Лонг Кэт	Не указано; есть сайт	*?
56	МАУК «Городские парки»	http://parkisaranska.ru	Интернет-Дом	Есть сайт	+
57	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»			Нет сайта	

* Признак ошибки в обозначении официального адреса сайта (страницы).

** Признак двойной ссылки (ссылки 2 учреждений культуры на один и тот же официальный сайт).

? Признак не своего домена.

+ Положительный признак (не ошибка): сайт указан на сайте bus.gov.ru.

Схема оценки информации, размещаемой на сайте организации культуры

Параметры наблюдения	Оценка*	Итоги, баллы	Комментарий
Наименование учреждения			
Дата и время наблюдения			
Адрес официального сайта			
Разработчик сайта			
Эксперт			
I. Оценка сайтов учреждений культуры РМ по общим критериям			
1) Открытость и доступность информации об организации культуры (включая филиалы при их наличии):			
1.1 Наличие общей информации об организации культуры:	1	10	Идет в расчет рейтинга
(1) Полное наименование организации культуры	1	1	
(2) Сокращенное наименование организации культуры	1	1	
(3) Почтовый адрес организации культуры	1	1	
(4) Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	Оценка разбивается на 2 части
(5) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1	Оценка разбивается на 2 части
(6) Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положение о ее филиалах и представительствах)	1	1	Оценка разбивается на 4 или 5 составных частей
(7) Режим, график работы организации культуры	1	1	
(8) Контактные телефоны	1	1	
(9) Адрес электронной почты	1	1	
(10) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1	
1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры:	1	10	Идет в расчет рейтинга
(1) Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	

Параметры наблюдения	Оценка*	Итоги, баллы	Комментарий
(2) Копии НПА, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1	
(3) Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1	
(4) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1	
(5) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры	1	1	
(6) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	1	1	
(7) Информация о планируемых мероприятиях	1	1	
(8) Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о (финансовых?) результатах деятельности учреждения	1	1	Оценка разбивается на 2 составные части
(9) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, о также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1	
(10) План по улучшению качества работы организации	1	1	
Общие замечания и комментарии к разделу I			
Итоговая оценка		20	Для анализа итогов оценки

* Оценка исходных параметров (всем присвоено максимальное значение 1), серым цветом обозначены ячейки, которые не являются исходными.

Итоговые результаты оценки сайтов организаций культуры РМ в 2017 г. (балл)

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
1	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	3	3	6
2	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	0	0	0
3	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0	0	0
4	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	9	5	14
5	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	8	4	12
6	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	10	3	13
7	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9	2	11
8	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	10	1	11
9	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия»	10	9	19
10	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия	9	3	12
11	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	4	3	7
12	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	8	4	12
13	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	9	2	11

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
14	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	9	3	12
15	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	6	3	9
16	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	7	2	9
17	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	6	4	10
18	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	9	4	13
19	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9	1	10
20	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	8	1	9
21	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	10	5	15
22	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	10	7	17
23	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9	6	15
24	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	7	0	7
25	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	7	0	7
26	МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	6	0	6
27	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	7	2	9
28	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	10	8	18
29	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	10	4	14

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
30	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия	5	0	5
31	МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	6	0	6
32	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»	0	0	0
33	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	6	0	6
34	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	8	4	12
35	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»	8	4	12
36	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	7	3	10
37	МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района	10	9	19
38	МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	10	9	19
39	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	10	9	19
40	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	10	9	19
41	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10	9	19
42	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	8	3	11
43	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	7	1	8
44	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
45	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	7	4	11

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
46	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	5	0	5
47	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	2	0	2
48	МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»	8	1	9
49	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия	5	0	5
50	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
51	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
52	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
53	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	4	3	7
54	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9	3	12
55	МБУК «Дом культуры «Заречье»	5	3	8
56	МАУК «Городские парки»	6	2	8
57	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0	0	0

Таблица 1.4

Итоговые результаты оценки сайтов организаций культуры РМ в 2017 г. в порядке убывания итоговой оценки, балл

№	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
9	МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия»	10	9	19
37	МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района	10	9	19
38	МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	10	9	19
39	МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района	10	9	19
40	МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	10	9	19
41	МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	10	9	19
28	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	10	8	18
22	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	10	7	17
21	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	10	5	15
23	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9	6	15
4	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	9	5	14
29	МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	10	4	14
6	МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	10	3	13
18	МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия	9	4	13

№	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
5	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	8	4	12
10	МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия	9	3	12
12	МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	8	4	12
14	МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	9	3	12
34	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	8	4	12
35	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эрка»	8	4	12
54	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	9	3	12
7	МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	9	2	11
8	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	10	1	11
13	МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия	9	2	11
42	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	8	3	11
45	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	7	4	11
17	МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	6	4	10
19	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	9	1	10
36	МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	7	3	10
15	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	6	3	9

№	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
16	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	7	2	9
20	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	8	1	9
27	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	7	2	9
48	МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»	8	1	9
43	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	7	1	8
55	МБУК «Дом культуры «Заречье»	5	3	8
56	МАУК «Городские парки»	6	2	8
11	МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия	4	3	7
24	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	7	0	7
25	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	7	0	7
53	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	4	3	7
1	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	3	3	6
26	МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	6	0	6
31	МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	6	0	6
33	МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	6	0	6
30	МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия	5	0	5

№	Наименование учреждения культуры	Общая информация об организации (1.1)	Информация о деятельности организации (1.2)	Итог по сайтам (1.1+1.2)
46	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	5	0	5
49	МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района Республики Мордовия	5	0	5
47	МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района	2	0	2
2	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	0	0	0
3	МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	0	0	0
32	МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»	0	0	0
44	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
50	МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
51	МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
52	МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0
57	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0	0	0

Таблица 1.5

Полнота информации, размещенной на сайтах организаций культуры РМ (в % от максимально возможной)*

Параметры наблюдения	Оценка	Проблемные параметры
I. Оценка сайтов учреждений культуры РМ по общим критериям		
1.1 Наличие общей информации об организации культуры:	66	
(1) Полное наименование организации культуры	75	
(2) Сокращенное наименование организации культуры	77	
(3) Почтовый адрес организации культуры	84	
(4) Схема размещения организации культуры, схема проезда	37	*
(5) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	46	*
(6) Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положение о ее филиалах и представительствах)	58	
(7) Режим, график работы организации культуры	63	
(8) Контактные телефоны	79	
(9) Адрес электронной почты	75	
(10) Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	63	
1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры:	29	*
(1) Сведения о видах? предоставляемых услуг	37	*
(2) Копии НПА, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	23	*
(3) Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	32	*
(4) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	42	*
(5) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры	44	*
(6) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	0	*
(7) Информация о планируемых мероприятиях	47	*
(8) Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о (финансовых?) результатах деятельности учреждения	32	*
(9) Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, о также предложения об улучшении качества их деятельности	19	*
(10) План по улучшению качества работы организации	14	*
Итоговая оценка	47	*

* Совокупная оценка параметров в процентах от максимально возможной (полнота информации), серым цветом обозначены ячейки, которые не являются исходными, звездочкой (*) обозначены наиболее проблемные параметры (с совокупной оценкой < 50 %).

**Перечень муниципальных услуг (функций) по категории «Культура»
на Портале государственных и муниципальных услуг РМ***

№	Наименование государственной услуги (функции)	Участие УК
1	Информационно-библиотечное обслуживание населения городского округа Саранск: <ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание на абонементе • Обслуживание путем предоставления библиографических справок • Обслуживание в читальном зале 	*
2	Обеспечение доступа населения к музейным ценностям и сохранности музейного фонда: <ul style="list-style-type: none"> • Выдача музейных предметов и музейных коллекций, находящихся в собственности музея, во временное пользование • Организация экскурсии к объектам культурного наследия, проведение тематических лекций и занятий с использованием музейных фондов • Организация платной пешеходной экскурсии по городу Саранску • Обеспечение консультативного обслуживания заявителей по установлению судеб родственников-участников Великой Отечественной войны 1941—1945 гг. • Работа с материалами фондов, оказание методической помощи, консультации по вопросам профиля музея • Индивидуальное или коллективное посещение музея 	*
3	Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах	*
4	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных	*
5	Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий	*

* Звездочкой (*) обозначены муниципальные услуги, в оказании которых участвуют более 1 учреждения культуры.

Предложения и пожелания по улучшению качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия

Таблица 2.1

Организации культурно-досугового типа РМ

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ	«Спасибо работникам библиотеки за то, что устанавливают шкафы с книгами в городе. Есть возможность почитать, не заходя в библиотеку», «очень много проводят работы со слепыми, очень интересные мероприятия», «у библиотеки есть страничка в соцсетях, там удобнее пользоваться обновлениями», «есть электронный каталог периодических изданий», «необходим ремонт, все старое» (2), «улучшить материально-техническое обеспечение» (2), «необходим ремонт, особенно в туалетах»
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района РМ	«Больше новых книг», «отремонтировать зал. Так держать!», «течет крыша в ДК, нужен ремонт», «продолжать творческую деятельность организации», «еще больше развлечений для детей», «очень просим помочь в ремонте здания ДК!!!», «не хватает книг»
МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района РМ	«Выделить денежные средства для приобретения новых книг» (19), «выделять больше денежных средств на МТО» (4), «открыть буфет» (9), «больше выделения средств на книги, мордовскую литературу», «больше выделять средств на периодику» (8), «выделение финансов для ремонта и для книг» (3), «обеспечение библиотек компьютерами» (2), «приобретение художественной литературы», «оказание материальной поддержки для приобретения технического обеспечения и пополнения книжного фонда», «мало выделяется средств на закупку книг и другие нужды» (3)
МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	«Ждем открытия РДК. Необходимость новой, качественной аппаратуры. Успехов работникам культуры, новых начинаний», «улучшить и обновить музыкальную аппаратуру, микрофоны. Открыть новое здание Дома культуры», «увеличить качество звуковой аппаратуры»
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района РМ»	«Нет работы с освещением», «побольше талантов, активности и закрепленности талантов», «надо встречаться с начинающимися поэтами и писателями, делать встречи, подталкивая на творчество», «улучшения материально-технического обеспечения»
МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»	«Есть люди, которые могут помочь в штатном расписании», «оснащение компьютерами, обновление ансамбля» (4), «чтобы больше выделялись денежные средства для поддержки материально технической базы», «улучшения условий труда», «вежливое и качественное об-

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
	служивания, улучшение материального обслуживания и хорошей зарплате»
МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района РМ»	«Улучшение условий, ремонт здания, реконструкция» (28), «работу ДК улучшить», «улучшить условия ДК», «вывести работу ДК на европейский уровень», «творческих успехов в работе, улучшения материально-технической базы», «ремонт дома культуры, организация досуга детям», «создания более комфортных условий пребывания в РДК (ремонт помещения, улучшение материально-технической базы)»
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	«Гордимся успехами коллектива РДК, желаем держать марку», «помочь в приобретении аппаратуры для ДК», «хотелось, чтобы организовались кружки для людей пожилого возраста», «творческих успехов в работе, улучшения материально-технической базы», «хотелось бы побольше внимания людям пенсионного возраста (хорошо бы организовать группу здоровья для ветеранов)»
МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района РМ	«Пожелать дальнейших успехов в работе, хотелось чтобы было больше оборудования, особенно в сельских ДК», «больше уделять внимания сельским жителям», «побольше выделять средств»
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района РМ	«Построить новый дворец культуры», «нужны туалеты, доступные для посещения детьми-инвалидами, колясочниками», «улучшить освещение сцены»
МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ»	«Обновить костюмы, интерьер зала» (2), «обновить книжный фонд, оказать материальную помощь для покупки ксерокса в ДК» (2), «оказать материальную помощь для покупки ксерокса и компьютера» (3), «в зимнее время улучшить подачу газа в ДК, улучшить поступление современной литературы в КДЦ», «оказать материальную помощь» (2), «в читальном зале библиотеке зимой холодно, маленькое поступление книг современных авторов», «в помещениях холодно зимой», «повысить зарплату работникам культуры», «обеспечить компьютерной техникой и современными условиями связи с соц. сетями», «опера пускай приедет к нам»
МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района РМ»	«Очень довольны работой ДК. Огромная благодарность директору и персоналу. Нужен ремонт»
МАУ Лямбирского муниципального района РМ «Культурно-спортивный центр «Алмаз»	«Очень ждем ремонта ДК» (3), «завершить строительство и реконструкцию ДК» (4), «хочу, чтобы в районе построили ДК» (5), «учет интересов и пожеланий населения, их нужд», «чтобы было свое помещение, народ

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
	требует новый ДК в ближайшее время», «скорее завершить строительство и ремонт ДК, а все работники ДК особо внимательны, примерны, мудры. Лучшее качество работников культуры им присуще»
МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	«Организация кинозала»
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района РМ	«Хотелось, чтобы несколько раз в год показывали спектакли и концерты» (2), «концерт группы „Садко“», «обновление и ремонт сооружений центра культуры»
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	«Построить новый ДК, больше мероприятий для молодежи», «улучшение материально-технического обеспечения» (2), «необходим ремонт здания» (5), «строительство нового здания» (10), «постройка нового здания, приобретение новых костюмов, приобретения новых книг» (3), «организация вечеров для молодежи по типу дискотеки»
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	«Обеспечение материально-технической базы (световое оборудование), косметический ремонт в здании РДК», «побольше общественных праздников для всего района», «оказать ремонт дому культуры» (6), «приобретение новых стульев», «ремонт холла», «чтобы библиотеки функционировали долго, долго, чаще чтобы выступления, разные концерты и нужно ремонтировать помещение ДК», «улучшение материально-технической базы» (4), «больше методической литературы про выступления», «материальная помощь по ремонту крыши ДК», «приобретение новинок детской литературы, костюмов для праздников», «больше мероприятий проводить», «ремонт здания ДК, костюмы для выступления», «желательно сделать ремонт ДК», «нужен ремонт, замена дверей», «ремонт качественный, обновление мебели, книг», «расширить перечень клубных формирований по жанрам», «побольше новинок в постановках»
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	«Ждем открытие нового культурного центра» (4), «побольше денежных средств на культуру», «материально-техническое обеспечение» (3)
МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»	«Капитальный ремонт ДК» (10), «выделить денежные средства на реконструкцию центра культуры и отдыха» (2), «облагораживание территории» (2)
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	«Очень холодно и зимой и летом», «руководство не соответствует занимаемой должности, образованию» (2), «желательно больше микрофонов на сцене и наличие звуковой аппаратуры большей мощности», «пополнить и обновить концертные костюмы для ветеранов Ансамбля „Серебрянки“» (4), «выделить дополнительную

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
	сумму на обеспечение материала и техники» (2), «привлекать к выступлениям артистов из столицы РМ», «создать хореографический ансамбль»
МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»	«Открыть филиал Ковылкинской ШИ», «улучшение МТБ библиотеки и всего центра культуры», «нет хореографа», «улучшение МТБ библиотеки и всего центра культуры», «наладить совместную работу музея и детского сада для организации экскурсий в музей» (4)
МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ	«Необходима современная музыкальная аппаратура» (2), «провести реконструкцию помещений, улучшить техническое оснащение, обеспечить артистов костюмами» (5), «больше современных книг современных авторов»
МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	«Организовать вечерний досуг молодежи», «работой полностью удовлетворены» (2), «произвести ремонт в детских учреждениях», «зарплата»
МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	«Иметь больше возможностей для проведения репетиций», «предлагаем провести капитальный ремонт помещения», «благодарим сотрудников ДК "Луч" за проводимые мероприятия. Окажите, пожалуйста, помощь в проведении ремонта здания», «необходимо провести капитальный ремонт здания ДК» (2), «по мере возможности улучшить финансирование», «увеличить количество микрофонов» (3), «просим помочь нашему аккомпаниатору Федичкину В .А. получить звание заслуженного работника культуры (5), «выделить отдельное помещение для хора ветеранов (3)
МБУК «Дом культуры «Заречье»	«Недовольна, что не состоялся концерт, т. к. дети готовились. Где переодеваются, плитка на полу — холодно. Где переодеваются — занавеска, а должна быть дверь. Также на репетицию в парке можно было бы предоставить детям транспорт», «произвести капремонт здания и зала для проведения занятий по танцам» (2), «все устраивает, благодарим за занятия с ребенком», «нужно полноценное заведение, сцена, образцовый детский коллектив „Шоу-группа Эдельвейс“ занимается в школе № 28», «в здании нужно отремонтировать крыльцо. Пенсионерам с больными ногами тяжело подниматься» (2), «нужно нормальное постоянное отремонтированное здание для полноценного функционирования ДК «Заречье» (9), «Дом культуры должен быть с большой сценой», «ремонт здания нужен, должна быть своя сцена и свой зрительский зал», «нужна раздевалка, спортивные тренажеры, ремонт сделать» (2), «раздевалка для детей не совсем оборудована, санузел хотелось бы улучшить. Больше секций для детей»

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района РМ	«Ремонт здания Дома культуры, отопление» (9), «нужен новый усилитель», «больше выездов в село с культурной программой» (2), «сельским клубам выделять деньги на приобретение музыкальной аппаратуры», «в районе необходимо новое здание, соответствующее евро-стандартам, комфорту»
МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района РМ	«Нужен ремонт» (12), «финансирование», «мало публичной информации» (3), «нет ремонта, коллектив — золото» (5)
МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района	«Необходим ремонт здания» (13), «полностью удовлетворена качеством и доступностью оказания услуг центра культуры. Хотелось бы отремонтированного здания!!!», «больше рекламы»
МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района	«Оцениваю работу на отлично. Здание библиотеки требует ремонта»
МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района	«Размещать объявления о мероприятиях в Интернете, газетах, на телевидении и остановках общественного транспорта», «желательно обновить мебель и сделать ремонт»
МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального р-на «КДЦ Левженского сельского поселения»	«Материально-техническое обеспечение можно пожелать лучше», «костюмы и компьютер» (3), «хотелось бы иметь в ДК хореографический класс», «помощь в организации мероприятий управлением культуры, в том числе и материальная помощь», «повысить з/п работникам организации», «нужны книги, компьютеры, концертные костюмы», «недостаток материально-технических средств»
МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района РМ	«Предоставление транспорта (автобус, ГАЗЕель) для перевозки посетителей» (17), «музыкальные инструменты, национальные костюмы, компьютеры» (4), «чтобы библиотека работала регулярно, открылись услуги парикмахера» (2), «желательно, чтобы библиотека КДЦ работала по графику», «повысили работникам зарплату»

Библиотечные организации РМ

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	«Улучшение материально-технической базы», «побольше новых книг в библиотеку» (2), «самим чаще бывать в учебных учреждениях с выступлениями, дабы приучать детей к чтению», «виртуальный читальный зал»
МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»	«Побольше компьютеров в библиотеки, чтобы можно было сесть и поработать самому в интернете», «улучшение материальной базы и хорошая зарплата» (2), «побольше компьютерной техники, книг» (2), «побольше компьютеров в библиотеку», «учесть наши пожелания из ответов», «побольше компьютеров»
МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» РМ	«Нет выхода в Интернет. Это очень неудобно», «зимой бывает холодновато», «большое спасибо за доброжелательное отношение сотрудников», «нужны средства на оцифровку литературы, на компьютерные расходники», «чтобы был доступ читателей к компьютерам», «хотелось чтобы чаще обновлялась литература», «мало периодики выписывается, больше поступление книг»
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	«Обновление книжного фонда» (2), «больше гуманитарной литературы для молодежи», «качеством услуг полностью довольна», «чаще приобретать новые книги. Расширить перечень газет и журналов» (2)
МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района РМ	«Побольше новых книг в библиотеку» (14), «интерактивную доску для проведения мероприятий», «успехов в работе, интересных книг, побольше компьютеров», «побольше книг для творческих работ», «обеспечить компьютерами, стеллажами, столами для читательского зала, побольше новых книг», «обеспечить библиотеку районную и библиотеку сельскую мультимедийными экранами, ноутбуками, проекторами, мебелью», «обеспечить сельские библиотеки детской литературой в достаточном объеме», «хотелось пожелать больших успехов в работе, чтобы было больше детских книг, чтобы была интересная доска для проведения мероприятий»
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района РМ»	«Перевести в другие более современные здания, нужны пандусы для детей-инвалидов»

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района РМ	«Увеличить площадь читального зала», «необходимо типовое здание библиотеки с современными требованиями»
МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»	«Нужно больше литературы современных татарских писателей», «предоставление соответствующего помещения, материальное обеспечение надлежащего уровня», «доступ к электронным сервисам», «введение электронного каталога», «обеспечить компьютерами, новой мебелью и др. более современной техникой», «обновление художественной литературы», «улучшить материально-техническую базу», «увеличение художественной литературы», «побольше технических средств»
МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района РМ	«Мало новой художественной литературы», «капитальный ремонт библиотеки, побольше периодических изданий», «побольше литературных новинок» (2), «улучшение материально-технической базы библиотеки», «новое здание!» (2)
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	«Комплектация книжного фонда, ремонт здания ДК и библиотеки, пошив и смена костюмов», «строительство новой библиотеки, новое поступление книг» (3), «хороший ремонт, поступление новых книг» (8), «хорошее уютное помещение с хорошим оборудованием», «поступление новых книг, ремонт здания, новые костюмы», «поступление новых книг, периодических изданий» (5), «больше финансировать на литературу и технические средства. Построить новую библиотеку и ДК», «построить новую библиотеку и выделять больше денег на книги и журналы», «побольше чтобы было новых книг, сделали ремонт во взрослой библиотеке, крыша течет и книги портятся», «необходим ремонт полов, крыши, замена старого книжного фонда, улучшить освещение, а лучше предоставить новое здание», «новое здание» (7), «требуется капитальный ремонт», «с энтузиазмом работать в таких плохих условиях могут люди любители своей профессии. Желая чтобы была уютная библиотека», «успехов в работе, обязательно нужна новая библиотека»
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	«Повысить материально-техническое обеспечение», «побольше интересных книг», «недостаточно художественной литературы, обновление компьютерной техники», «улучшить комплектование, расширить периодичку», «недостаточное поступление новой литературы» (2), «недостаточно литературы по отраслям», «улучшение материально-технической базы,

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
	пополнение книжного фонда», «комплектование новыми периодическими изданиями» (3)
МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ	«Хотелось бы побольше поступлений разной литературы» (8), «желательно новое здание и МТБ (оргтехника и т. д.)», «не хватает художественной и детской литературы», «у нас одна просьба — нужно новое здание. Библиотека нам очень нужна!», «здание нуждается в капремонте» (3), «Республике надо больше уделять внимание на материальное обеспечение нашей библиотеки», «библиотека очень хорошая, но здание ветхое и устаревшее», «желательно новое здание библиотеки и новое поступление книг», «предлагаю оказать помощь в ремонте здания библиотеки — внутри и снаружи», «больше тепла в помещении библиотеки», «здание библиотеки нуждается в капитальном ремонте» (2), «чаще приходите с просветительскими беседами в организации»
МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	«В работе библиотеки больше привлекать молодежь. Спасибо», «оказывать финансовую помощь в приобретении современной оргтехники», «почаще приглашать другие коллективы и отдельных артистов для выступления в ДК», «своевременность, доступность, обоснованность отказа в проведении мероприятия, исключить «блат» в сфере культуры», «усилить МТБ», «обеспечение библиотеки новыми технологиями», «хорошего, достойного материального обеспечения работников библиотеки», «пополнить книжный фонд» (2), «установить в библиотеке Wi-Fi, оснастить современными телевизорами» (2), «необходим ремонт внутри помещения. Все обновить», «современной библиотечной техники и оборудования», «реорганизация отделов и контроль»
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	«Обновление книжной продукции (современной, а не мордовской), периодической (газет и журналов мало)», «обновить литературу» (3), «демонстрация учебных фильмов очень нужно», «желательно сделать ремонт и обновление библиотечной мебели», «необходим капитальный ремонт», «пополнить книжный фонд, ремонт помещения» (2), «улучшение МТБ, повышение з/платы», «повышение з/платы», «улучшение МТБ», «капитальный и косметический ремонт» (2), «чаще обновлять литературу» (4)
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркаля»	«Пополнить книжный фонд классической литературой» (2)

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ	«Хотелось бы побольше художественной литературы», «увеличение финансирования библиотек», «хотелось бы, чтобы библиотека чаще финансировалась, обновлялся книжный фонд, материально-техническая база» (2), «материально-техническое обеспечение желает лучшего, компьютеры», «обновление материального фонда, улучшение финансирования» (2)
МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района	«Ремонт здания» (6), «ремонт здания, обеспечение новой мебелью» (2), «побольше книг и журналов» (2), «побольше книг и журналов, заблаговременно вешать афишу о мероприятии в библиотеке», «побольше книг, хотелось бы ремонта в читальном зале» (5), «оказать материальную помощь на ремонт и на новые книги», «регулярно обновлять книжный фонд, сделать ремонт в помещении, приобрести побольше компьютеров» (3), «отремонтировать крышу ЦБ» (2), «побольше книг, ремонт библиотеки»
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	«Обустройство прилегающей территории, разбитые дороги и тротуары» (4), «улучшить дорогу к библиотеке, сделать нормальный тротуар», «желательно провести ремонт внутри здания и облагородить прилегающую территорию (дороги, тротуары)», «очень нравится помещение библиотеки детям и родителям. Спасибо за внимательность и содержательные мероприятия», «побольше книг для взрослых»
МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района РМ	«Поступление новых книг в библиотеку», «обеспечить компьютерной техникой» (2), «ксерокс приобрести во взрослую библиотеку», «сельская библиотека чтобы работала регулярно», «уделять больше внимания культуре, оснащению библиотеки», «каждому работнику по компьютеру, ксерокс в ЦБ» (2), «иметь компьютеры для каждого работника. Проектор», «иметь в библиотеке больше компьютеров, ксероксы»

Музейные организации РМ

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	«Чаще обновлять экспозиции»
МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»	«Материально-техническое обеспечение»
МБУК «Выставочный зал им. И. И. Сидельникова» Рузаевского муниципального района	«Новое более комфортное помещение» (2), «В. И. Колмаков Хочу издать книгу 2-45-99», «новое здание» (5), «отремонтировать здание, сменить оборудование» (2), «строительство нового здания, увеличение штата сотрудников» (2), «обязательно необходимо улучшить материально-техническую базу», «сделать капитальный ремонт или построить новое здание» (4), «строительство нового здания» (3), «требуется новая оргтехника», «ремонт помещения» (3)
МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»	«Отсутствует туалет, гардероб», «огромная благодарность сотрудникам музея. Желательно наличие гардероба», «чаще давать свою рекламу в районную газету «Ельниковская трибуна»», «ремонт музея, нужен туалет» (10), «хотелось бы иметь возможность показывать детям сельскохозяйственные орудия труда (сохи, плуги и др.)», «улучшение экспозиционного оборудования, улучшение дизайна», «шагать в ногу со временем», «Экспозиционно-выставочное оборудование», «хотелось бы, чтобы музей существовал еще долгие годы, чтобы было больше выставочных материалов»

МАУК «Городские парки»

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МАУК «Городские парки» им. А. С. Пушкина	«Танцы по выходным для молодежи и побольше досуга», «уменьшить цену билетов», «нужны новые, современные аттракционы и развлечения», «в выходные очереди на аттракционы и в буфет тоже», «побольше закрытых беседок, во время дождя негде укрыться», «для нашего города парк маленький, особенно во время праздников. В будние дни нормально»
МАУК «Городские парки» парк Пролетарского района	«Побольше аттракционов для взрослых. Улучшить кухню, побольше детского питания», «увеличить количество времени пользования батутом», «увеличить время на аттракционы, снизить цены на билеты», «побольше детских мероприятий, информацию о проведении этих мероприятий размещать на стендах», «открыть детское кафе, не работает сказочный город. Открыть!», «увеличить доп. услуги для детей: фотосесии, рисование на лицах», «установить аттракцион «кенгуру»», «кафе с детским питанием, больше мероприятий в будни», «побольше детских аттракционов», «открыть кафе с детским меню» (3)

МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»

Наименование организации культуры	Неформализованные ответы
МП г.о Саранск «Городской зоопарк»	«Сотрудники косили траву, не соблюдая технику безопасности, рядом бегали дети», «на многих клетках нет табличек, маленькие клетки, жалко зверей — они как в тюрьме», «территория маленькая, указателей иногда не видно (ворота с надписью „туалет“ видно только, когда идешь из птичника)», «не везде есть таблички, нет возможности узнать, что в клетке», «ребенку в туалет невозможно сходить», «жалко животных, маленькие клетки» (2), «запах», «нужны вольеры для животных побольше, особенно для медведя и льва», «мало указателей», «чисто, корм есть, мало места в вольере. Студентам скидки! Жираф нужен, расширить территорию, обновить вольеры», «не хватает вывесок о животных, очень нравится, но животных в клетках жалко», «указателей мало», «дети довольны», «думаю, животным не хватает корма и места в клетке», «животные сидят в маленьких клетках, запах!!!», «слона надо», «нужно новых зверей» (3), «побольше вывесок о животных», «все хорошо, дети довольны, а животные упитанные», «хорошо, что можно кормить животных, безопасность соблюдается. Нет укрытия от дождя, животные сытые, нет указателя у входа в парк», «нужно новых животных, давать рекламу в СМИ о зоопарке»