

Общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н"

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Мордовия в 2022 году

Исполнитель:

ООО "Перспектива-Н"

Л.П.Доброва



Чебоксары 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Цель и задачи проведения независимой оценки	4
2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки	6
3. Организация и методика проведения независимой оценки	9
3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных	9
3.2. Методика анализа данных и порядок расчета.....	11
4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг	19
5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры	22
5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	24
5.2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций.....	31
5.3. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры»	33
5.4. Результаты по критерию 3 «Доступность деятельности организаций культур для инвалидов»	38
5.5. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации».....	45
5.6. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организациями культуры».....	51
6. Итоговая оценка качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры	56
6.1. Основные итоги оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры	59
6.2. Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры.....	65
6.3 Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры....	103

ВВЕДЕНИЕ

Данный отчет содержит сведения об итогах проведения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия в 2022 году. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в текущем году. Работа выполнена сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н" в рамках Государственного контракта от 24.05.2022 г. № ИМЗ-2022-001199 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Мордовия в 2022 году, заказчиком услуги является Министерство культуры, по делам национальностей и архивного дела Республики Мордовия.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия в 2022 году проведены в отношении 27 организаций культуры.

1. Цель и задачи проведения независимой оценки

Цель проведения исследования - получение и предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также повышение качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

- анализ нормативно-правовых актов, действующих в Российской Федерации, с целью выявления существующих требований к организации условий предоставления услуг организациями культуры;

- выявление и анализ практики организации условий предоставления услуг организациями культуры;

- получение сведений от получателей услуг о практике организации условий предоставления услуг организациями культуры;

- сбор, обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утверждёнными Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

- формирование выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций культуры;

- выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания;

- выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг;

- обобщение полученных результатов и определение фактических значений показателей независимой оценки;

- выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания;

- сравнение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе типов организаций (учреждений), предоставляющих услуги;

- подготовка предложений и рекомендаций по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Объектом исследования является деятельность учреждений культуры Республики Мордовия.

Предметом исследования является качество оказания услуг учреждениями культуры.

Итоговый аналитический отчет содержит:

- перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- описание инструментария, с помощью которого проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении);
- итоговые результаты проведения независимой оценки качества в разрезе всех организаций культуры в баллах;
- три вида рейтинга организаций культуры: по типам организаций, по организационно-правовой форме организаций и по муниципальным образованиям на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг;
- основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- предложения по совершенствованию деятельности в разрезе каждой организации культуры;
- общие недостатки, выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

2. Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения независимой оценки

Правовую основу независимой оценки составляют:

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1) (далее - Основы законодательства о культуре);

- Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Федеральный закон N 392-ФЗ);

- постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры" (зарегистрирован Минюстом России 18.05.2018, регистрационный N 51132) (далее - приказ Минкультуры России N 599);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 N 2834 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации" (зарегистрирован Минюстом России 10.12.2015, регистрационный N 40073) (далее - приказ Минкультуры России N 2834);

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (зарегистрирован Минюстом России 20.11.2018, регистрационный N 52726) (далее - приказ Минтруда России N 675н);

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (зарегистрирован Минюстом России 11.10.2018, регистрационный N 52409);

- примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, в соответствии с Единым порядком расчёта показателей;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг

организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации" (зарегистрирован Минюстом России 29.07.2019, регистрационный N 55422) (далее - приказ Минфина России N 66н);

- распоряжение Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

3. Организация и методика проведения независимой оценки

3.1. Критерии, показатели и методы сбора и анализа данных

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации об организации культуры. Независимая оценка, как исследование включает в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволяют получить информацию комплексно.

Источники информации:

- состояние (наличие, содержание, своевременное обновление информации, удобство пользования и др.) сайта как ведущий критерий открытости деятельности организации;
- данные официальных сайтов организаций через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;
- данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг.

Методы оценки:

1. Анализ открытости и доступности информации об организации в сети Интернет.
2. Экспертная оценка условий оказания услуг в организации.
3. Анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Непосредственно расчеты по независимой оценке проводились согласно приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Критерии и показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры

Качество условий оказания услуг организациями оценивалась по пяти критериям, определенными Федеральным законом от 5 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры;
- комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
- доступность деятельности организации культуры для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления деятельности организацией культуры.

Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

3.2. Методика анализа данных и порядок расчета

Приведем источники информации и способы ее сбора по каждому критерию и показателям (Таблица 1).

Таблица 1. Источники информации и способы ее сбора

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	1.1.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
2.	Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры	2.1.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2.	Время ожидания услуги (<i>не применяется для организаций культуры</i>)
		2.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
3.	Доступность деятельности организации культуры для инвалидов	3.1.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		4.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября

			2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		4.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
5.	Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций культуры	5.1.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		5.2.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.
		5.3.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Анкета для опроса получателей услуг.

Основные процедуры анализа полученной в ходе исследования информации включают:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Анализ данных в программном пакете Microsoft Excel (версия 2010).

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчет стандартных показателей оценки качества услуг организаций.

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

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

Для изучения мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры следует использовать рекомендуемый объем выборочной совокупности. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

Таблица 2

N	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
1	менее 1 000 человек в год	не менее 50
2	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
3	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
4	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
5	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

По значениям исходных показателей производится расчет интегрального показателя, определяющего оценку организации в целом.

Итоговая оценка по каждому критерию в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям данного критерия с учетом их значимости:

$$K^m = \sum_{i=1}^3 a_i^m * \Pi_i^m = a_1^m * \Pi_1^m + a_2^m * \Pi_2^m + a_3^m * \Pi_3^m \quad (1)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

(2)

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Таким образом, максимальное значение итогового результата по всем критериям (S) – 100 баллов.

Обработка и анализ эмпирических данных производится с использованием программы Microsoft Excel (версия 2010).

При проверке обособленных подразделений проверяемых организаций культуры (филиалов) результат проверки такой организации высчитывается как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (P) головной организации (O) высчитывается по следующей формуле: $P = (O + \Phi_1 + \Phi_2 +$

$\Phi_3 + \Phi_4) / 5$, где Φ_1 , Φ_2 , Φ_3 и Φ_4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно.

Далее представлена форма анкеты, по которой проводилось анкетирование получателей услуг организаций культуры.

Образец

АНКЕТА

получателя услуг (законного представителя)

по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Республики Мордовия

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий услуг организациями культуры.

Ваше мнение очень важно для улучшения работы организаций, которые оказывают услуги населению в сфере культуры.

Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит повысить качество оказываемых услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать не обязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями сферы культуры гарантируется.

Ваш возраст

- до 25 лет
- 26-40 лет
- 41-60 лет
- старше 60 лет

Ваш пол

- Мужской
- Женский

№ п/п	Вопрос	
----------	--------	--

I. Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да	Нет (переход к вопросу 3)
2.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	Да	Нет
3.	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да	Нет (переход к вопросу 5)
4.	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Да	Нет
II. Комфортность условий предоставления услуг			
5.	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий, предоставления услуг в организации? - наличием комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличием и понятностью навигации внутри организации; - доступностью питьевой воды; - наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарным состоянием помещений организаций; - возможностью бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет
5.1.	Если не удовлетворены, что именно не устраивает Вас в организации? - отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания); - отсутствие навигации внутри организации; - отсутствие доступа к питьевой воды; - отсутствие доступа к санитарно-гигиеническим		

	помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; -отсутствие возможности бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		
III. Доступность услуг для инвалидов			
6.	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности, ограниченные возможности здоровья?	Да	Нет (переход к вопросу 9)
7.	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в организации?	Да	Нет
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			
8.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями об услугах при непосредственном обращении в организацию (администрация, секретариат, технический персонал и пр.)?	Да	Нет
9.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (руководители творческих коллективов, библиотекари, экскурсоводы, и пр.)?	Да	Нет
10.	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?	Да	Нет (переход к вопросу 13)
11.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Да	Нет

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
12.	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да	Нет
13.	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг: графиком работы организации, отдельных специалистов и пр; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?	Да	Нет
14.	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да	Нет
15.	Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:		

4. Общая характеристика объекта независимой оценки качества условий оказания услуг

Сбор данных для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры проводился с 12 июля по 12 сентября 2022 года.

В ходе проведения независимой оценки использовались следующие методы:

- анкетирование получателей услуг/посетителей учреждения;
- визуальный осмотр условий оказания услуг в организации;
- контент-анализ официальных сайтов, информационных стендов в помещении организации.

Во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, заинтересованные в проведении оценки и качественном предоставлении услуг.

В анкетировании приняло участие 2 015 получателей услуг или их законных представителей (для детей до 14 лет).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующих организаций:

Таблица 3. Общие сведения об учреждениях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества

№	Наименование учреждения	Адрес местонахождения	Адрес официального сайта в сети Интернет
1	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Большевикская, д. 39	http://mrdb.ru
2	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Полежаева, д. 70	http://cgbdd.ru
3	МБУК «Дом культуры «Заречье»	Республика Мордовия, г. Саранск, бульвар Эрзы, 19	http://дк-саранск.рф/
4	МБУК «Дом культуры «Луч»	Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Титова, 23	http://дк-саранск.рф/
5	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Первомайская, 6	http://zoo13.ru
6	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	Республика Мордовия, г. Ардатов, пер. Луначарского, 21	https://ardatov-rdk.ru
7	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	Республика Мордовия, г. Ардатов, ул. Карла Маркса, д. 160	https://biblio-ardatov.ru
8	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	Республика Мордовия, Атюрьевский район, с. Атюрьево, ул. Центральная, д.2	atyurevo-rdk.ru
9	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	Республика Мордовия, Атюрьевский район, с. Атюрьево, ул. Майская, д.2	https://aturevo-cbs.ru
10	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	Республика Мордовия, р.п. Атяшево, ул. Центральная, дом 28	https://crb-atyashevo.mr.muzkult.ru
11	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	Республика Мордовия, Атяшевский район, р.п. Атяшево, ул. Ленина, д.30А	https://rdk-atyash.mr.muzkult.ru
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	Республика Мордовия, Ельниковский район, село Ельники, улица Садовая, дом 2	https://elndk.my1.ru
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	Республика Мордовия, Ельниковский район, с.Ельники, ул.Садовая, д.2	https://elniki-biblioteka.nubex.ru
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	Республика Мордовия, Республика Мордовия, г. Инсар, ул.Гагарина, д.28 а	https://s29126.nubex.ru
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	Республика Мордовия, Республика Мордовия, Инсарский район, г.Инсар, ул.Гагарина, д.21	https://s29140.nubex.ru
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	Республика Мордовия, ИЧАЛКОВСКИЙ Р-Н, КЕМЛЯ С, СОВЕТСКАЯ УЛ, 41	https://kultich.schoolrm.ru
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	Республика Мордовия, Кадошкинский район, рабочий поселок Кадошкино, Крупской	https://кадошкино-дк.рф

		улица, 14а	
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	Республика Мордовия, п. Кадошкино, ул. Крупской, д. 14а	собственный официальный сайт на момент оценки отсутствует
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	Республика Мордовия, г. Ковылкино, ул. Большевикская, 17	http://muckkmr.ru
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	Республика Мордовия, г. Ковылкино, ул. Большевикская, 17	https://kovcrb.wixsite.com/kovsrb
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	Республика Мордовия, Кочкуровский район, с.Кочкурово, ул. Советская, д.70	http://kochbibl.ru
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	Республика Мордовия, Ромодановский район, п. Ромоданово, ул. Ленина, д.151	собственный официальный сайт на момент оценки отсутствует
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	Республика Мордовия, Ромодановский район, п. Ромоданово, ул. Ленина, 149	https://romodanovo-rdk.ru
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	Республика Мордовия, Старошайговский район, село Старая Теризморга, улица Центральная д.97	http://cnk-terizmorga.ru
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	Республика Мордовия, с.Старое Шайгово, ул. Рабочая, д.1	https://shagovo-bibl.ru
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	Республика Мордовия, г. Темников, ул. К. Маркса, д. 10	собственный официальный сайт на момент оценки отсутствует
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	Республика Мордовия, г.Темников, ул. Коммунистическая, 17	https://temnikov-rdk.ru

5. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

В ходе независимой оценки был проведен мониторинг сайтов исследуемых организаций. Поиск информационных объектов на официальном сайте организации осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Для проведения мониторинга использованы показатели, утвержденные приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет». Независимая оценка качества оказания услуг измеряется в баллах. Уровень поисковой доступности информационного объекта, характеризующего общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте учреждения, определялся с учетом следующего правила (схемы): «1 или +» - информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0 или -» - информационный объект не найден (недоступен для пользователя), «0,5» - информация предоставлена частично.

Результаты мониторинга сайтов организаций представлены в Приложении 1 к отчету.

Таблица 4. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации и в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), почтовый адрес	✓	✓
3) Дата создания организации культуры	✓	✓
4) Сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
5) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	✓
6) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
7) Режим, график работы организации культуры	✓	✓
II. Информация о деятельности организации культуры		
8) сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
9) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	✓ *	✓ *
10) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	✓
11) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной	X	✓

сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
12) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
13) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	✓ *	✓ *
III. Информация о независимой оценке качества	✓	✓
14) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	✓	✓
15) Планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
Всего	15	23

Условные обозначения:

✓ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

5.1. Результаты по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

В соответствии с разработанной методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся открытости и доступности информации об организации составляет 100 баллов. Представим методику расчетов.

Здесь и далее в соответствии с Единым порядком расчёта показателей при расчете показателей производится округление до целого числа, при этом, если десятая больше 5, то производится округление до целого числа в большую сторону, если меньше или равна 5, то в меньшую.

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню

информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации) ($P_{инф}$).

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (3)$$

где

$I_{стенд}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте;

$I_{норм}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и официальном сайте организации совпадают;

$I_{норм-стенд}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{норм-сайт}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации установлено нормативными правовыми актами;

Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Для вычисления показателя 1.2. использовали формулу:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (4)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Для расчета показателя 1.3. используется формула:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (5) \quad \text{где:}$$

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

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

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

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ – число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации.

Общий результат по критерию 1 (K^1) вычисляется по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}}) \quad (6)$$

Используя данные расчетов показателей и в целом значения Критерия 1 (Приложение 1), заполним таблицу 5:

Таблица 5. Результаты по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации культуры"

Наименование организации	Значение показателя 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Значение показателя 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями и услуг и их функционирование	Значение показателя 1.3. Доля участников отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого баллов по критерию 1
Максимально возможный балл	30	30	40	100
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	26	27	40	93
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	27	30	39	96
МБУК «Дом культуры «Заречье»	27	30	40	97
МБУК «Дом культуры «Луч»	27	30	40	97
МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	19	18	31	68
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	24	27	37	88
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им.	26	27	39	92

Н.К.Крупской»				
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	22	27	40	89
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	17	18	37	72
МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	25	27	39	91
МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	22	27	35	84
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	19	27	40	86
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	23	30	38	91
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	27	27	40	94
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	27	30	40	97
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	29	27	39	95
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	17	27	40	84
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	9	0	36	45
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	14	27	39	80

МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	22	27	40	89
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	29	18	40	87
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	9	0	40	49
МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	22	27	38	87
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	26	18	39	83
МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	20	18	40	78
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	9	0	39	48
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	24	18	39	81

Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие требуемой информации на сайтах и стендах организаций, количество способов дистанционного взаимодействия и доля респондентов, удовлетворенных открытостью и доступностью информации на официальном сайте и информационных стендах организаций. Средний балл по все организациям по критерию 1 составил **83 балла**. Диапазон оценок

организаций по критерию 1 варьируется от 45 до 97 баллов. При этом 20 оцениваемых организаций получили баллы, соответствующие оценке "отлично" по шкале сайта bus.gov.ru (от 81 до 99 баллов). Наиболее высокие баллы (более 90) получили: ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Дом культуры «Луч», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской», МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия.

Наиболее низкий балл по данному критерию (40 баллов) набрало МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района».

5.2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций

По результатам контент-анализа официальных сайтов и мониторинга информационных стендов можно сделать следующие выводы:

- на сайтах большинства организаций прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией и новостями, поддержке рабочего состояния, культуры оформления, поиска по сайту;
- основными и чаще встречающимися информационными дефицитами на официальных сайтах и информационных стендах являются: информация об учредителе организации (сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей); решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации

культуры на текущий год; информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; отчет о результатах деятельности учреждения за предыдущий год; результаты независимой оценки качества условий оказания услуг; планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки).

- 17 организаций адаптировали официальный сайт для лиц с нарушением зрения;

- в целом в каждой организации, имеющей официальный сайт, обеспечено наличие и функционирование хотя бы двух дистанционных способов обратной связи (телефон, электронный адрес);

- электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам имеются на сайтах некоторых организаций, но при проведении проверки функционирования данных сервисов (отправка контрольного запроса) ответ на запрос был получен только от МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» и МБУ «Мордовская республиканская детская библиотека»;

- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан) представлена на сайтах лишь 4 организаций;

- на момент проведения оценки МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркайя» и МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» не имеют собственного общедоступного официального сайта в сети Интернет. Новости и информация о деятельности учреждения публикуются в сообществах на сайте социальной сети "В контакте". Данные

сообщества не являются источником официальной информации и проверке в рамках независимой оценки качества не подлежат. По этим причинам данные учреждения набрали самые низкие баллы по критерию 1;

- МБУ «Городская централизованная библиотечная система» г. Шумерля набрало максимальные 28 баллов по показателю 1.1. На сайте учреждения представлены все требуемые актуальные документы и информация.

- при оценке удобства пользования сайтами можно выделить сайты МБУ «Мордовская республиканская детская библиотека», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района». Данные сайты имеют удобную навигацию и структуру, наполняемость актуальной информацией.

5.3. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации культуры»

Оценка комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культур, проводилась на основании показателей 2.1. и 2.3. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, полученная в результате анкетирования потребителей услуг, а также информация, полученная на основании очных осмотров помещений.

В соответствии с используемой методикой максимальный результат набранных баллов по оценке показателей, касающийся комфортности условий предоставления услуг, составляет 100 баллов.

Приведем формулы для вычисления показателей критерия 2.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги ($P_{\text{комф.усл}}$) вычисляется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (7)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 2.2. "Время ожидания предоставления услуги" для организаций *сферы культуры не установлен.*

Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}$) вычисляется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (8)$$

где:

$y_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры;

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

Общий результат по критерию 2 (K^2) вычисляется по формуле:

$$K^2 = (0,5 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}}) \quad (9)$$

Используя данные вычислений показателей и значения критерия в целом (Приложения 2 и 3), заполним Таблицу 6.

Таблица 6. Результаты по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры»

Наименование организации	Значение показателя 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	Итого баллов по критерию 2 (K ²)
Максимальный балл	50	50	100
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	50	49	99
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	50	46	96
МБУК «Дом культуры «Заречье»	50	45	95
МБУК «Дом культуры «Луч»	50	45	95
МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	40	43	83
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	50	47	97
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	30	46	76
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	40	50	90
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	30	46	76

МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	40	49	89
МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	40	49	89
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	10	49	59
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	10	47	57
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	30	47	77
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	40	47	87
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	40	48	88
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	50	46	96
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	40	48	88
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	40	41	81
МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	40	49	89
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	40	48	88
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	40	50	90

МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	40	49	89
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	50	49	99
МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	50	50	100
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	40	48	88
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	40	48	88

Данный критерий отражает комфортность условий оказания услуг. Средний балл по критерию 2 составил **87 балла**. Диапазон оценок организаций по критерию 2 составил от 57 до 100 баллов. При этом 10 учреждений получили больше 90 баллов. По результатам анкетирования получатели услуг высоко оценивают условия комфортности, представленные в организациях, однако чаще всего жалуются на отсутствие доступа к питьевой воде, отсутствие комфортной зоны ожидания и проблемы с транспортной доступностью.

Для детального анализа приведены развёрнутые данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 3) и ведомости оценки индикаторов показателя 2.1. (Приложение 2).

5.4. Результаты по критерию 3

«Доступность деятельности организаций культур для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов проводилась на основании 3 показателей. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования потребителей услуг, а также данные экспертного анализа, проводимого сотрудниками организации-оператора.

Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Для оценки организационных условий доступности услуг для инвалидов ($\Pi^{орг}_{дост}$) используется формула:

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (10)$$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Для оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, ($\Pi^{услуг}_{дост}$) использовалась формула:

$$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}, \quad (11)$$

где:

$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.

Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) рассчитывалась по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\mathbf{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (12)$$

где

$y_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\mathbf{Ч}_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Общий результат по критерию 3 (K^3) вычисляется по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}}) \quad (13)$$

При проверке обособленных подразделений проверяемых организаций культуры (филиалов) результат проверки такой организации высчитывается как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле: $P = (O + \Phi 1 + \Phi 2 + \Phi 3 + \Phi 4) / 5$, где

Ф1, Ф2, Ф3 и Ф4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно.

При проверке организации культуры, расположенной на территории объекта культурного наследия, в части показателя "Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов" критерия "Доступность услуг для инвалидов", утвержденного приказом Минкультуры России N 599, рекомендуется использовать параметры, предусмотренные пунктом 8 приказа Минкультуры России N 2834.

Таблица 7. Оценка условий доступности для инвалидов в организациях, расположенных на территории объекта культурного наследия.

Формулировка параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	Описание параметров показателя оценки качества, подлежащих оценке, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 г. № 2834	
	Описание параметров показателя оценки качества	пункт приказа
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:		
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)	1) Оборудование входа в здание - объект культурного наследия или на его территорию: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	8.3
	- оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	8.1
	- использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; - прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов	8.4
	- обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъемных устройств	6
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	2) Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов: - размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание; - обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки,	8.1

	так и с помощью вертикального знака; - создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами; - расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение	
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	3) Организация путей движения на объекте культурного наследия - обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	8.4
	- устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	8.3
	- обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	8.2
4) сменных кресел-колясок	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	Применяется в редакции приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599	

При проверке организации культуры в части показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" критерия "Доступность услуг для инвалидов", утвержденного приказом Минкультуры России N 599, в случае объективного отсутствия необходимого для выборочной совокупности количества получателей услуг - инвалидов применяется среднее арифметическое значение показателей 3.1 и 3.2 ("Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов" и "Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими").

В Таблице 8 на основании Приложений 2 и 4 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций, а также общие результаты по критерию 3.

Таблица 8. Результаты по Критерию 3 "Доступность деятельности организаций для инвалидов"

Наименование организации	Значение показателя 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Значение показателя 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого баллов по критерию 3
Максимальный балл	30	40	30	100
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	18	16	28	62
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	6	16	20	42
МБУК «Дом культуры «Заречье»	0	16	10	26
МБУК «Дом культуры «Луч»	6	16	6	28
МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	12	0	25	37
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	18	32	23	73
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	12	16	3	31
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	18	8	30	56
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	12	16	20	48

МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	12	16	26	54
МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	12	0	26	38
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	6	8	25	39
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0	16	23	39
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	6	8	17	31
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	0	24	23	47
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	6	16	28	50
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	6	8	19	33
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0	8	23	31
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	18	8	30	56
МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	12	24	15	51
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	6	24	13	43
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	6	16	24	46

МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	18	8	30	56
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	6	8	30	44
МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	12	24	30	66
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	0	8	27	35
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	6	16	24	46

Показатель 3 "Доступность услуг для инвалидов" варьируется от 26 до 73 баллов. Средний балл всех организаций по критерию 3 равен 45, это критерий с самым низким значением. Самый высокий балл (73) по данному критерию набрало МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», самый низкий (26 баллов) - МБУК «Дом культуры «Заречье». Для детального анализа приведены развёрнутые данные анкетирования потребителей услуг (Приложение 3) и ведомость оценки индикаторов показателей 3.1. и 3.2 (Приложение 2).

5.5. Результаты по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Оценка доброжелательности, вежливости работников организаций проводилась на основании 3 показателей. Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях. Для оценки

доброжелательности, вежливости работников организации учитывались параметры:

Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (14)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (15)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного

обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)):

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (16)$$

где

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

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

Общий результат по критерию 4 (K^4) вычисляется по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}) \quad (17)$$

В таблице 9 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций культуры, а также общие результаты по критерию 4 (Приложение 3).

Таблица 9. Результаты по Критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Наименование организации	Значение показателя 4.1. Доля, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Значение показателя 4.2. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении организацию	Значение показателя 4.3. Доля удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого баллов по критерию 4
Максимальный балл	40	40	20	100
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	40	40	20	100
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	40	40	19	99
МБУК «Дом культуры «Заречье»	38	37	18	92
МБУК «Дом культуры «Луч»	39	39	20	99
МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	36	34	17	87
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	38	38	19	94
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	39	39	19	98
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики	40	40	19	99

Мордовия»				
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	40	40	19	99
МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	40	40	20	100
МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	39	40	19	98
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	40	40	20	100
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	40	40	18	98
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	39	39	20	99
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	39	40	19	98
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	39	39	19	98
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	40	40	20	100
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	40	39	19	98
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	40	40	20	100
МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	40	40	20	100
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	40	40	19	99

Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия				
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркайя»	40	40	20	100
МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	39	39	19	97
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	39	39	20	98
МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	40	40	20	100
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	39	40	20	99
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	40	40	19	99

Средний балл всех организаций по критерию 4 равен 98. 8 организаций из 27 получили максимально возможные 100 баллов по данному критерию. Получатели услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников организаций.

5.6. Результаты по критерию 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организациями культуры»

Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях культуры проводилась на основании трех показателей по трем индикаторам. Для оценки организаций по этому критерию использовались данные анкетирования. Для оценки удовлетворенности условиями оказания услуг учитывались параметры:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($P_{\text{реком}}$):

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (18)$$

где

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

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$):

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{u_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (19)$$

где

$u_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации ($P_{\text{уд}}$):

$$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (20)$$

где

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

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

Общий результат по критерию 5 (K^5) вычисляется по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times P_{уд}) \quad (21)$$

В Таблице 10 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций, а также общие результаты по критерию 5 (Приложение 3).

Таблица 10. Результаты по Критерию 5 "Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организациями культуры"

Наименование организации	Значение показателя 5.1. Доля готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Значение показателя 5.2. Доля, удовлетворенных удобством графика работы организации	Значение показателя 5.3. Доля удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого баллов по критерию 5
Максимальный балл	30	20	50	100
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	30	20	50	100
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	30	20	49	99
МБУК «Дом культуры «Заречье»	27	18	46	92
МБУК «Дом культуры «Луч»	30	19	49	98
МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	26	17	45	88
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	28	19	48	96
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	29	19	48	96
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	29	20	50	99
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	29	20	50	99
МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	30	20	50	100
МАУК Атяшевского муниципального	29	20	49	98

района «Центр национальной культуры и ремесел»				
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	30	20	50	100
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	29	19	48	97
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	30	20	49	99
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	29	20	49	99
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	29	19	49	97
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	29	18	48	96
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	29	19	50	98
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	30	19	48	97
МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	30	20	50	100
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	29	20	50	99
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	30	20	50	100
МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	29	19	49	97
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	30	20	50	100

МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	30	20	50	100
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	30	20	50	100
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	30	20	50	100

Средний балл всех организаций по критерию 5 равен 98. 9 организаций из 27 получили максимально возможные 100 баллов по данному критерию. Получатели услуг высоко оценивают условия оказания услуг в организациях.

6. Итоговая оценка качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры

После проведения подсчетов значений по каждому показателю производится расчет итоговой оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организацией определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации по формуле:

$$S = \left(\sum_{m=1}^5 K^m \right) : 5$$

где:

S - оценка качества условий оказания услуг в баллах;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

K^m - значения m -го критерия в баллах.

Итоговые оценки качества, полученные по результатам расчетов, представлены в таблице 11.

Таблица 11. Итоговая оценка качества условий осуществления деятельности организациями культуры

№ п/п	Наименование организации	К¹	К²	К³	К⁴	К⁵	Итоговая оценка
1	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	93	99	62	100	100	91
2	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	96	96	42	99	99	86
3	МБУК «Дом культуры «Заречье»	97	95	26	92	92	80
4	МБУК «Дом культуры «Луч»	97	95	28	99	98	83
5	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	68	83	37	87	88	73
6	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	88	97	73	94	96	90
7	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	92	76	31	98	96	79
8	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	89	90	56	99	99	87
9	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	72	76	48	99	99	79
10	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	91	89	54	100	100	87
11	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	84	89	38	98	98	81
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	86	59	39	100	100	77
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	91	57	39	98	97	76

14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	94	77	31	99	99	80
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	97	87	47	98	99	86
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	95	88	50	98	97	86
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	84	96	33	100	96	82
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	45	88	31	98	98	72
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	80	81	56	100	97	83
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	89	89	51	100	100	86
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	87	88	43	99	99	83
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	49	90	46	100	100	77
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	87	89	56	97	97	85
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	83	99	44	98	100	85
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	78	100	66	100	100	89

26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	48	88	35	99	100	74
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	81	88	46	99	100	83

6.1. Основные итоги оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры

В соответствии с группировкой на сайте www.bus.gov.ru, определено 5 уровней оценки, приведенных в таблице 12:

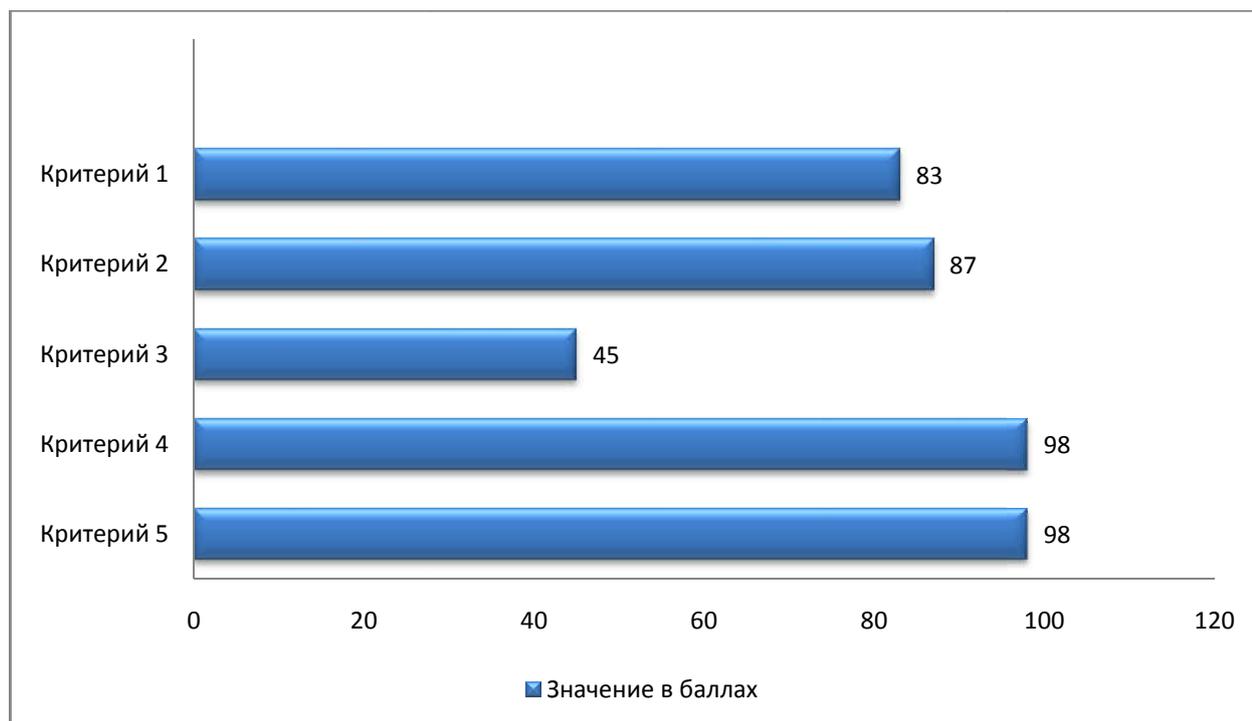
Таблица 12. Оценка итогового результата

Уровень	Баллы
Высокий	81-100
Выше среднего	61-80
Средний	40-60
Ниже среднего	20-39
Низкий	0-19

Как видим, полученные оценки качества условий оказания услуг являются достаточно высокими (диапазон полученных оценок варьируется от 72 до 91 балла), 17 организаций получили оценку высокого уровня, 10 организаций - оценку уровня выше среднего.

Средний итоговый показатель по всем организациям составил 82 балла из 100 возможных, что соответствует высокому уровню оценки.

Рисунок 1. Рейтинг совокупной оценки организаций по критериям



Анализ результатов общей оценки в разрезе отдельных критериев в совокупности по всем организациям показывает, что наиболее высокие оценки получили критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98 баллов) и критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций» (98 баллов), критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» (87 баллов). Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 83 балла.

Самая низкая оценка в целом зафиксирована по критерию 3 «Доступность деятельности для инвалидов» (45 баллов).

Таблица 13. Итоговые результаты проведения независимой оценки качества в разрезе всех организаций культуры

Наименование организации	Баллы	Место в рейтинге
ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	91	1
МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	90	2
МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	89	3
МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	87	4
МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	87	4
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	86	5
МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	86	5
МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	86	5
МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	86	5
МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	85	6
МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	85	6
МБУК «Дом культуры «Луч»	83	7
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	83	7
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	83	7
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	83	7
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	82	8
МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	81	9
МБУК «Дом культуры «Заречье»	80	10
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	80	10
МБУК «Ардатовская центральная районная	79	11

библиотека им. Н.К.Крупской»		
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	79	11
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	77	12
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	77	12
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	76	13
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	74	14
МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	73	15
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	72	16

Таблица 14. Рейтинг организаций по типу категорий

№ п/п	Наименование организации	Итоговая оценка	Место в рейтинге группы
<i>Дома и центры культуры</i>			
1	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	90	1
2	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	87	2
3	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	86	3
4	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	85	4
5	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	85	4
6	МБУК «Дом культуры «Луч»	83	5
7	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	83	5
8	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	83	5
9	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	82	6
10	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	81	7
11	МБУК «Дом культуры «Заречье»	80	8
12	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	80	8
13	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	77	9
<i>Учреждения библиотечного типа</i>			
1	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	91	1

2	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	89	2
3	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	87	3
4	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	86	4
5	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	86	4
6	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	86	4
7	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	83	5
8	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	79	6
9	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	79	6
10	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	77	7
11	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	76	8
12	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	74	9
13	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	72	10
<i>Зоопарки</i>			
1	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	73	1

6.2. Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры

Далее представлены рекомендации по совершенствованию деятельности в разрезе каждой организации культуры.

1. «ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- положения о филиалах и представительствах;

2) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов; ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

3) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие доступа к питьевой воде - 42%;
- транспортная доступность - 26%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Так держать!
- Спасибо Вам за вашу работу!
- Желая библиотеке дальнейшего развития;
- Больше периодических изданий;

- Отличная библиотека! Желаю хороших читателей и новых свершений!
- Обеспечение питьевой воды или автомат с кофе. Провести горячую воду;
- Меня все устраивает. Работа ведется интересно и организованно.
- Режим работы библиотеки устраивает. С детьми с удовольствием приходим на мероприятия, которые очень интересные и познавательные.

2. МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по созданию и улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. Ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 70%;
- отсутствие навигации в помещении - 30%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 20%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Пополнение книжного фонда
- Прекрасные учреждения. Полностью все устраивает
- Обеспечение фонда современной литературой
- Навигационный и обновленный Интернет-сайт
- Необходим цветной принтер
- Библиотеке необходим ремонт
- Увеличить площадь учреждения

3. МБУК «Дом культуры «Заречье»

1) Принять меры по созданию и улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 21,7%;
- отсутствие навигации в помещении - 17,4%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 21,7%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 8,7%;
- санитарное состояние помещений - 8,7%;
- транспортная доступность - 39,1%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Произвести капитальный ремонт помещения
- Постройте для ДК "Заречье" отдельное ДК
- Очень хорошее ДК

- Отдельное Здание для Дома Культуры Заречье
- Прекрасное учреждение. Недостатков не имеет. Всем рекомендую!
- Розыгрыши и конкурсы с призами
- Достойное учреждение!
- Нет информации по кружкам в Интернете с расписанием, стоимостью и описанием. Нет фотоотчёта из секций, нельзя записаться через Интернет.

4. МБУК «Дом культуры «Луч»

1) Принять меры по дальнейшему улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 31,6%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 31,6%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 5,3%;
- санитарное состояние помещений - 15,8%;
- транспортная доступность - 21,1%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Процветания. И хотелось бы пожелать ремонта зданию
- Нужен ремонт
- В зале фитнес очень холодно
- Мало мест, очень не удобно ждать детей с тренировок
- Необходим капитальный ремонт
- Прекрасная организация. Всё на высшем уровне!
- Предложений нет. Только положительные эмоции

- Сделайте ремонт здания!
- Продолжать такую большую и много плановую работу! Спасибо
- здание старое нужен ремонт
- полы в танцевальном зале на втором этаже находятся в удовлетворительном состоянии, туалеты одна кабинка работает, краны текут.

5. МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя)
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;
- отчет о результатах деятельности учреждения.

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. Ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 16,7%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 83,3%;
- санитарное состояние помещений - 33,3%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Писать информацию на стендах без грамматических ошибок (ошибки на входе, больше информации о животных на стендах, ареал обитания , чем питаются, размножение и т. д.).

6. МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее);
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги,
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация о планируемых мероприятиях;

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 26,3%;
- отсутствие навигации в помещении - 5,3%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 21,1%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 21,1%;
- транспортная доступность - 47,4%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Побольше детских развлечений
- Предложений нет, все устраивает.
- Мероприятия с ветеранами
- Сменить руководство
- Замечательный коллектив, директор просто огонь. У неё не стоит на месте работа, дай бог здоровья на долгие годы!!!Коротко, Елена Николаевна Юртанова, прорыв 21 века....

- Не скажу чтобы было больше мероприятий, пусть будет меньше мероприятий, но они будут качественные и продуманные до мелочей.
- Хочется видеть новые номера на каждом мероприятии, поэтому и пишу, что пусть мало, но качественно.
- Выходите на более масштабный уровень, приглашайте коллективы из других городов, районов Мордовии и не только, уверена, что народу это понравится и у вас всё получится. В последнее время Дом культуры города Ардатова заставляет гордиться талантами, навыками, и прекрасными концертами!

7. МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании организации культуры; положение о филиалах и представительствах;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- отчет о результатах деятельности.

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 28,1%;
- отсутствие навигации в помещении - 6,3%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 25%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 3,1%;
- санитарное состояние помещений - 9,4%;
- транспортная доступность - 31,3%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Профессионализм работников!
- отсутствует кафе
- маленькое помещение
- Обновление книжного фонда
- Ремонт помещения
- Побольше периодические изданий, новой художественной и отраслевой литературы..
- Парковка
- Повышение заработной платы сотрудникам..
- Нужно компьютеризировать данную организацию.
- Обновление фонда..
- Расширить помещение..
- Парковка
- Новую литературу

- Всем работникам крепкого здоровья и сохранить традиции
- не хватает компьютеров..

8. МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

4) Принять меры по дальнейшему улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 20%;

- санитарное состояние помещений - 10%;
- транспортная доступность - 60%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- создать буфет;
- нет кофемашины.

9. МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе/учредителях: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- копии учредительных документов (устав, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах);
- сведения об оказываемых услугах;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- отчет о выполнении государственного (муниципального) задания;
- информация и материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- отчет о результатах деятельности учреждения;

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

4) Принять меры по дальнейшему улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 40%;
- транспортная доступность - 40%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- нет в фонде новой литературы;
- очень старое и разбитое здание библиотеки;
- Побольше современной литературы по отраслям знаний
- Комплектовать книжный фонд современной литературой
- Самым большим плюсом считаю профессионализм и чуткое отношение коллектива библиотеки к посетителям. Это очень ценно в наше время, в век цифровизации.

- Хотелось бы приходить в библиотеку, а это просто сарай. Условия работы ужасные. Холод и сырость
- Сделать ремонт
- Построить новое здание
- Больше современной литературы по педагогике
- Побольше бы современной литературы
- обновить книжный фонд
- обновить компьютеры
- выписывать больше газет и журналов

10. МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы"; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3) Принять меры по созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 42,9%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 28,6%;
- транспортная доступность - 42,9%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Активных пользователей
- Очень дружный, ответственный коллектив.
- Чаще обновлять книжный фонд
- Почаще обновлять библиотечный фонд
- Побольше выписных изданий (журналов)
- Побольше фантастических, любовных книг

11. МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации и разместить на официальном сайте следующую информацию:

- сведения об учредителе/учредителях: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставлении услуг;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы"; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3) Принять меры по созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие навигации в помещении - 50%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 50%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования: не высказано.

12. МУ «Ельниковский районный Дом культуры»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации и разместить на официальном сайте следующую информацию:

- дату создания организации культуры;
- сведения об учредителе (учредителях) с указанием местонахождения, контактных телефонов;
- положения о филиалах и представительствах;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы" и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3) Принять меры по дальнейшему созданию и улучшению условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны отдыха - 18,8%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования: не высказано.

13. МУ «Ельниковская центральная библиотека»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации и разместить на официальном сайте следующую информацию:

-
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания.

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы"

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие доступа к питьевой воде - 50%;
- санитарное состояние помещений - 50%;
- отсутствие санитарно-гигиенических помещений - 40%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- ремонт в библиотеке;
- нет санитарно-гигиенических комнат;
- не удовлетворены графиком работы;
- нет санитарных комнат, не удовлетворяет график работы (не успеваем, когда они 3 часа работают);
- неудобный доступ для колясочников (по лестнице);
- побольше принтеров;
- скорости интернета побольше бы;
- хотелось бы другой график работы, неудобно после работы;
- улучшить условия доступа для инвалидов - колясочников.

14. МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации и разместить на официальном сайте следующую информацию:

- сведения об учредителе (учредителях) с указанием местонахождения, контактных телефонов;
- дата создания организации культуры.

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы" и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

4) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 23,8%;
- отсутствие навигации в помещении - 4,8%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 33,3%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 9,5%;
- санитарное состояние помещений - 4,8%;
- транспортная доступность - 14,3%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Увеличить количество мероприятий
- Создание санитарных и комфортных условий в туалетных комнатах как мужских, так и женских
- Улучшение материально-технической базы
- Создать современные комфортные условия, ремонт .
- Желая дальнейших творческих успехов сотрудникам, помощникам и всем кто принимает участие в мероприятиях!
-

15. МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»

- 1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:
- сведения об учредителе (учредителях) с указанием местонахождения, контактных телефонов;

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
 - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления.
- 2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы".
 - 3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 35%;
- отсутствие навигации в помещении - 10%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 40%;
- санитарное состояние помещений - 5%;
- транспортная доступность - 5%;
- отсутствие санузла в помещении - 30%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- приобрести новые стулья;
- поменять сотрудников, сделать ремонт, обновить литературу, убирать территорию вокруг здания.

16. МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе: местонахождение, контактные телефоны.

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы" и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. Ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 14,3%;
- отсутствие навигации в помещении - 9,5%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 47,6%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 14,3%;
- санитарное состояние помещений - 9,5%;
- транспортная доступность - 47,6%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Сельские клубы не работают! Вечером сходить некуда!
- Решить вопрос о питьевой воде
- Ремонт корпуса, стены разрушаются ДК

17. МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе: местонахождение, контактные телефоны;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;
- структура организации культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы" и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 45%;

- отсутствие доступа к питьевой воде - 40%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 10%;
- санитарное состояние помещений - 5%;
- транспортная доступность - 20%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Улучшить условия, чтобы можно было ещё больше проводить проектов и заниматься досуговой деятельностью.
- Улучшить материально-техническую базу.
- Наличие зоны отдыха, игровой зоны для детей, мастерских
- Хотелось бы, чтобы у нас открыли кинозал, чтобы можно было смотреть мультфильмы и кино
- Капитальный ремонт здания РДК

18. МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации, разместить на официальном сайте информацию:

- полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дату создания организации культуры;
- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));

- структуру и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;
- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. При

разработке сайта предусмотреть альтернативную версию для слабовидящих.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие доступа к питьевой воде - 50%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования: не высказано.

19. МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте информацию:

- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));
- структуру и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 9,1%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 63,6%;
- санитарное состояние помещений - 9,1%;
- транспортная доступность - 45,5%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- ремонт здания;
- не хватает методической помощи.

20. МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- сведения об учредителе/учредителях: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- свидетельство о государственной регистрации;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информацию о выполнении государственного (муниципального) задания;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

3) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте раздела "Часто задаваемые вопросы" и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё).

4) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. Ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие доступа к питьевой воде - 7,1%;
- транспортная доступность - 28,6%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Замечательное место для проведения досуга и самообразования!
- Библиотекой я очень довольна, здесь все прекрасно.
- Спасибо сотрудникам
- Успехов в работе
- Все организовано наилучшим образом, спасибо!
- Всё замечательно, спасибо сотрудникам библиотеки за их труд!
- Все прекрасно здесь, хочется приходить снова за журналами, большой выбор. Очень радушно работники встречают. Спасибо всем, что есть такое учреждение.
- Создать зону отдыха у библиотеки: фонтан.

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

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- положение о филиалах и представительствах;
- информацию о выполнении государственного (муниципального) задания.

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. Ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 21,6%;
- отсутствие навигации в помещении - 5,4%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 29,7%;
- чистота санитарно-гигиенических помещений - 2,7%;
- санитарное состояние помещений - 10,8%;
- транспортная доступность - 37,8%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Показывать детям патриотические фильмы
- Проводить различные мероприятия
- Обновить библиотечный фонд новыми книгами
- Очень хороший руководитель
- Провести ремонт в Кочкуровской библиотеке
- Увеличение финансирования
- Хочу пожелать успехов в работе и доброго здоровья

- Больше книг.

22. МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации, разместить на официальном сайте информацию:

- полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дату создания организации культуры;
- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));
- структуру и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;
- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации

Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. При разработке сайта предусмотреть альтернативную версию для слабовидящих.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие доступа к питьевой воде - 50%;
- транспортная доступность - 50%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Побольше новых современных книг
- Необходим ремонт библиотеки.

- Было бы неплохо сделать доступными и бесплатными электронные версии популярных журналов и книг.

23. МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- дату создания организации культуры;
- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информацию о выполнении муниципального (государственного) задания;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и раздела "Часто задаваемые вопросы".

4) Принять меры по созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 16,7%;

- отсутствие доступа к питьевой воде - 50%;
- транспортная доступность - 16,7%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования: не высказано.

24. МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- план по улучшению качества работы организации.

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. Ввести на сайте альтернативную версию отображения для слабовидящих людей.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования: не высказано.

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

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на официальном сайте организации:

- дату создания организации культуры;
- контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- положения о филиалах и представительствах;
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 6%;
- транспортная доступность - 6%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования: не высказано.

26. МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации создать официальный сайт организации, разместить на официальном сайте информацию:

- полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дату создания организации культуры;
- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии));
- структуру и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные

телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;

- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов. При разработке сайта предусмотреть альтернативную версию для слабовидящих.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие комфортной зоны ожидания/отдыха - 50%;
- отсутствие навигации в помещениях - 37,5%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 12,5%;
- транспортная доступность - 12,5%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- Новый книжный фонд
- В библиотеке всё замечательно, но побольше бы новых книг

27. МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия

1) В целях повышения уровня открытости и доступности информации о деятельности организации разместить на информационных стендах:

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- свидетельство о государственной регистрации;
- решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
- положения о филиалах и представительствах;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- отчет о результатах деятельности учреждения;

- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;
- план по улучшению качества работы организации.

2) Предусмотреть размещение и функционирование на официальном сайте электронных сервисов для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (анкеты или гиперссылки на неё) на официальном сайте и раздела "Часто задаваемые вопросы".

3) Принять меры по дальнейшему созданию условий, обеспечивающих доступность территории и помещений организации для инвалидов.

В ходе анкетирования получателями услуг указана неудовлетворенность следующими условиями комфортности (в % от проголосовавших отрицательно на вопрос 5 анкеты):

- отсутствие навигации в помещении -16,7%;
- отсутствие доступа к питьевой воде - 50%;
- транспортная доступность - 50%.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг во время анкетирования:

- в зоне ожидания можно было бы поставить диваны.

6.3 Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

При обобщении выявленных проблем деятельности организаций, а также замечаний и предложений пользователей услугами организаций, не выявлено наличия каких-либо острых проблем, кроме обеспеченности организаций условиями для инвалидов. Требуются значительные усилия (прежде всего, финансовые средства) для оказания в обществе поддержки инвалидам с целью обеспечения в организациях культуры условий доступности, позволяющих им получать услуги наравне с другими.

- на сайтах большинства организаций прослеживается система в организации своевременного заполнения сайтов информацией и новостями, поддержке рабочего состояния, культуры оформления, поиска по сайту;

- основными и чаще встречающимися информационными дефицитами на официальных сайтах и информационных стендах являются: информация об учредителе организации (сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей); решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры на текущий год; информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; отчет о результатах деятельности учреждения за предыдущий год; результаты независимой оценки качества условий оказания услуг; планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки).

- 17 организаций адаптировали официальный сайт для лиц с нарушением зрения;

- в целом в каждой организации, имеющей официальный сайт, обеспечено наличие и функционирование хотя бы двух дистанционных способов обратной связи (телефон, электронный адрес);

- электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам имеются на сайтах некоторых организаций, но при проведении проверки функционирования данных сервисов (отправка контрольного запроса) ответ на запрос был получен только от МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» и МБУ «Мордовская республиканская детская библиотека»;
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан) представлена на сайтах лишь 4 организаций;
- на момент проведения оценки МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркайя» и МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» не имеют собственного общедоступного официального сайта в сети Интернет. Новости и информация о деятельности учреждения публикуются в сообществах на сайте социальной сети "В контакте". Данные сообщества не являются источником официальной информации и проверке в рамках независимой оценки качества не подлежат. По этим причинам данные учреждения набрали самые низкие баллы по критерию 1;
- МБУ «Городская централизованная библиотечная система» г. Шумерля набрало максимальные 28 баллов по показателю 1.1. На сайте учреждения представлены все требуемые актуальные документы и информация.
- при оценке удобства пользования сайтами можно выделить сайты МБУ «Мордовская республиканская детская библиотека», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района». Данные сайты имеют удобную навигацию и структуру, наполняемость актуальной информацией.

При обобщении замечаний и предложений пользователей, собранных в ходе анкетирования, можно выделить следующие основные недостатки:

- отсутствие постоянного доступа к бесплатной питьевой воде;
- недостаточное материально-техническое оснащение организаций: чаще всего в пожеланиях просят обновление оборудования, ремонт помещений, выделение дополнительных помещений, обновление книжного фонда и т.д.

Чаще всего в ходе анкетирования встречались положительные отзывы о работе организаций культур и, в частности, о работе сотрудников. По результатам анкетирования получатели услуг высоко оценивают условия комфортности в организациях и уровень обслуживания сотрудниками.