

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий  
Республики Мордовия

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

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

*Аналитический доклад*

**Параметры исследования**

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

Саранск  
2017

**Научный руководитель**

канд. техн. наук доцент В. В. Конаков

**Научный редактор**

канд. экон. наук доцент В. П. Миничкина

**Координатор проекта**

Т. И. Кирдяшкина

**Авторский коллектив:**

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

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

Т. И. (введение, подразделы 3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 7.2,  
заключение);

канд. социол. наук доцент Козин В. В.  
(подразделы 3.3, 4.3, 5.3, 6.3, 7.3, заключение);

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

Мухаметзянова А. Р. (раздел 2, заключение)

**Обработка данных социологического исследования:**

О. Н. Чиркова

**Расчет интегральных оценок по результатам исследования:**

Д. В. Давыдов

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

## Введение

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

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

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

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

Методологической основой исследования являются Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерства культуры Российской Федерации от 7 марта 2017 г. № 261 (далее — Методические рекомендации), а также Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г.

№ 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 2 декабря 2016 г.; № 44542), согласно которому оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась по следующим общим критериям и показателям, их характеризующим:

— *открытость и доступность информации об организации культуры:*

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

— *комфортность условий предоставления услуг и доступность их полу-*

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

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

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

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

Для формирования единых подходов, механизмов и инструментария создана региональная система оценки качества оказания услуг организациями культуры, закреплённая в нормативно-правовых актах. Распоряжением

Правительства Республики Мордовия от 20 июня 2016 г. № 357-р утвержден «План мероприятий по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Мордовия, оказывающих услуги в сфере образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания населения на 2016—2018 гг.», на основании которого определены периодичность проведения независимой оценки (ежегодно) в указанных сферах и организация-оператор (ГКУ РМ «НЦСЭМ»). Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Республики Мордовия, осуществляется в соответствии со ст. 7 Закона РМ «О культуре в Республике Мордовия» от 2 февраля 2016 г. № 2-3.

На основании Приказа Министерства культуры и туризма Республики Мордовия (на данный момент — Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела Республики Мордовия) от 1 апреля 2013 г.

№ 76 «О вопросах независимой оценки качества работы государственных учреждений культуры и искусства, образовательных учреждений культуры» утвержден порядок проведения независимой оценки и сформирован Общественный совет (прил. 1 «Положение об Общественном (экспертном) совете при Министерстве культуры и туризма Республики Мордовия, с изм. От 28 января 2016 г.).

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

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

Анализ официальных сайтов учреждений культуры по показателям, характеризующим общие критерии оценки, осуществлялся в целях определения уровня поисковой доступности информационных объектов, утвержденных в соответствии с Приказом Министерства финансов России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных

учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети „Интернет“, и порядке ее размещения».

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

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

ния — 160.

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

МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района».

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

## **Оценка открытости и доступности информации об организациях культуры по результатам анализа официальных сайтов**

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

### ***Анализ представленного перечня официальных сайтов организаций культуры***

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

По сравнению с исходным списком сайтов (из Реестра планируемых юридических лиц, созданных в результате модернизации муниципальных учреждений культуры) перечень, сформированный в процессе оценки и анализа (прил. 1, табл. 1.1), претерпел ряд существенных изменений из-за непонимания ответственных лиц в муниципальных учреждениях культуры того, что от них требуется. Поэтому 22 организациям из 57 необходимо изменить ссылки на официальные сайты или на свои страницы на официальных сайтах администраций муниципальных районов.

Следует отметить, что с точки зрения независимой оценки нет разницы между официальным сайтом и официальной страницей на сайте учредителя (муниципального района или муниципального образования).

МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района» и МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» имеют общую ссылку, что свидетельствует о недостаточно проделанной работе в связи

с реорганизацией учреждений. Каждая организация культуры должна иметь страницу с индивидуальными данными.

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

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

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

Однако вопрос об официальности по отношению к сайтам учреждений культуры следует решать по аналогии с понятием «Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления», т. к. оно более конкретное и значимое. В ст. 1 п. 5 Федерального закона от 9 февраля 2009 г.

№ 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» дано следующее определение: «официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления — сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления». В ст. 10 п. 1 этого же закона говорится о возможности использовать в качестве официального сайта официальный сайт вышестоящего органа: «государственные органы, органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют

сеть Интернет, в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть



направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети Интернет, указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района».

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

Информация на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) является ключевой для определения ссылки на официальные сайты организаций (в отличие от ссылок, найденных в сети Интернет), т. к. сведения на сайте имеют официальный статус, существует параметр «Официальный сайт» и вся информация, предоставляемая учреждениями для размещения на нем, заверяется электронной подписью руководителей организации.

Принадлежность электронных адресов учреждениям культуры была проверена по специализированному сайту [whois-service.ru](http://whois-service.ru) (сервис по выбору доменных имен). В результате выявлено 10 организаций (МУ «Ельниковский районный Дом культуры»; МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия; МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»; МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»; МБУК

«Дом культуры «Заречье»»), сайты которых можно считать официальными только условно, т. к. их адреса не принадлежат ни этим учреждениям, ни их муниципальным органам власти.

### ***Полнота, актуальность и понятность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте***

На основе приказов Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети „Интернет“» ГКУ РМ «НЦСЭМ» разработана Схема оценки информации, размещаемой на сайте организации культуры (прил. 1, табл. 1.2).

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

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

По результатам оценки информации на официальных сайтах исследуемые 57 учреждений культуры Республики Мордовия распределились следующим образом.

1. Группа лидеров включает 8 организаций культуры, которые имеют максимальные оценки в диапазоне от 19 до 17 баллов.
2. Средняя группа состоит из 21 учреждения культуры с оценками в диапазоне от 15 до 10 баллов.
3. Группу «аутсайдеров» составляют 28 учреждений культуры, которые имеют минимальные оценки от 9 до 0 баллов. Минимальные баллы получены из-за отсутствия сайтов у 8 последних учреждений данной группы и необходимой официальной информации — у 20 остальных организаций.

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

Оценка сайта по показателю «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации в сети «Интернет» выявила следующее: нередко в структуре сайтов, в принципах их построения проявляются информационное бескультурье, безразличие и неуважение к посетителю сайта, отсутствие действий по улучшению его наполняемости и доступности — нет наименования страниц (по наименованию организаций), упоминаний о руководителях учреждений. Кроме того, чтобы получить основные сведения, приходится дополнительно скачивать файлы; структурное деление многих учреждений, ФИО их руководителей остаются неясными. Также отсутствуют более «мелкие», но важные для клиентов сведения: о перерыве работы, о схеме проезда общественным транспортом, о расположении учреждения относительно автовокзала. Параметр «Схема размещения организации культуры, схема проезда» является самым проблемным по первому показателю, его совокупная оценка достигает только 37 %.

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

Полнота показателя «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» составляет лишь 29 %.

Наибольшие потери (100 %) допущены в информации о лицензировании. Здесь проявляются общий методологический пробел, непонимание категории «услуга», отсутствие клиентоориентированного подхода. Посетителю сайта необходимо предоставить действующие лицензии либо сообщение

«Учреждение не занимается деятельностью, требующей лицензирования в соответствии с законодательством РФ».

Параметры «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности» и «План по улучшению качества работы организации», связанные с независимой оценкой качества, имеют потери, равные 81 и 86 % соответственно. Причем первый параметр простой, понятный и прямо отражает суть проводимой оценки, но большинство учреждений культуры не обратило на него должного внимания и не заполнило нужной информацией.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

— распределение показателя 5.3 «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры на ее официальном сайте» в критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» вместо критерия

«Открытость и доступность информации об организации культуры», в который входит, например, показатель-аналог 1.3 «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации», нелогично (при независимой оценке качества услуг других учреждений социальной направленности (социального обслуживания, медицинских) аналогичные показатели относятся к оценке информации);

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

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

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

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

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

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

Современные тенденции создания доступной среды и универсального дизайна для маломобильных групп населения (далее — МГН), к которым относятся лица с ограниченными возможностями здоровья (инвалиды), требуют оценки уровня доступности услуг организаций культуры различного типа для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Но достоверно выяснить это

только методом опроса получателей услуг организаций культуры невозможно по нескольким причинам: 1) многие респонденты либо их родственники не сталкивались с проблемами доступности организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья; 2) на данный вопрос должны отвечать эксперты: респонденты некомпетентны в оценке того, каким должно быть оборудование для повышения доступности услуг, зданий и сооружений и каковы его функции; 3) проблему доступности среды жизнедеятельности для инвалидов трудно оценить только одним методом социологического опроса, необходимо использование методов социологического наблюдения, экспертного опроса, тайного покупателя, т. к. недостаточно просто оборудовать организацию культуры для инвалидов, нужно компетентно использовать оборудование и элементы архитектурной среды.

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

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

Максимальная оценка всех подпоказателей при полном выполнении требований составила 2 балла, кроме показателя «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами» (1 балл). По итогам социологического наблюдения каждое учреждение могло получить максимальные 9 баллов. В обобщенном виде количественная оценка по отдельным показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов в учреждениях культуры Республики Мордовия, в разрезе учреждений представлена в прил. 3.

### ***Оценка доступности услуг библиотечных организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья***

Библиотеки имеют наибольшие возможности по сравнению с другими организациями культуры для предоставления широкого спектра услуг лицам

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

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

В МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» отсутствует «врезка» в тротуар или понижение его уровня непосредственно перед входом в библиотеку: необходимо проехать не менее 50 м в сторону от входа, чтобы беспрепятственно заехать на тротуар.

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



поручениями» выполнен на 80,0 %. Все это свидетельствует о том, что в половине библиотек отсутствуют элементарные условия по оснащению организации специальными устройствами для доступа к услугам инвалидов и других маломобильных групп населения.

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

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

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

Между тем в отдельных библиотечных организациях нарушение архитектурной доступности удалось компенсировать организационными решениями, что также учитывалось при оценке. Частично проблему доступности библиотечных организаций для инвалидов решает наличие возможности обслуживания на дому. Однако это не позволяет инвалидам наравне с другими гражданами обращаться непосредственно в библиотеку, лишает их возможности «живого» общения и адаптации в социуме, а также пользования отдельными функциями библиотек, которые невозможно реализовать при надомном обслуживании.

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

В целом у библиотечных организаций имеются широкие возможности для повышения компетентности работы с инвалидами: некоторые районные библиотеки выполняют функции филиалов библиотеки для слепых (выписывают специальную литературу и периодические журналы для слепых на шрифте Брайля, проводят методические семинары для сотрудников по работе с читателями-инвалидами, а также имеют возможность знакомиться со статьями в специализированном журнале «Библиотека» по передовому опыту развития доступности среды в библиотеках).

Подпоказатель *«Размещение в организации информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам»* имеет более высокое среднее значение (0,35 балла из 2,0 максимально возможных), чем в организациях культурно-досугового типа, но остается низким (17,5 %), свидетельствующим о необходимости в библиотеках дополнительного оснащения системы информирования организации специализированным оборудованием, дублирующим информацию для инвалидов. В настоящее время отдельными видами оборудования владеют единичные организации.

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

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

## *Открытость и доступность информации об организациях культуры*

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

Относительно высокий уровень открытости и доступности информации (выше среднего значения) демонстрируют большинство (10 из 19) исследуемых библиотек.

Оценки ниже среднего значения демонстрируют 9 организаций: МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» (18,4 балла), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (16,8), МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципаль-ного района» (16,3), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (15,5), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципаль-ного района» Республики Мордовия (14,6), МБУ «Централизованная библио-течная система Темниковского муниципального района Республики Мордо-вия» (13,4), МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека имени Н. К. Крупской» (9,6), МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинско-го муниципального района Республики Мордовия (9,5), МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (9,3 балла). Причем 5 последних из вышеперечисленных учреждений получили оценки, составляющие менее 50,0 % от максимальных 30 баллов.

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

Только в 7 учреждениях доступность и актуальность информации о дея-тельности организации культуры, размещенной на территории организации, оценены ниже, чем в среднем.

По результатам исследования выявлено, что 2 учреждения из 19 получили оценки ниже среднего значения по всем показателям.

### ***Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры***

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

Высокий уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (выше среднего значения), исходя из результатов исследования, зафиксирован в большинстве библиотечных организаций (11 из 19), набравших более 83,6 % от максимально возможных 50 баллов; в 5 учреждениях он составляет более 90,0 % от максимальной оценки.

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

Наиболее низкие оценки библиотеками получены по показателю 2.5 «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (6,7 балла), тогда как средняя оценка по показателям, основанным на результатах опроса получателей услуг, составила 8,8 балла.

Результаты исследования демонстрируют высокую оценку удобства графика работы в исследуемых библиотеках (9,6 балла). Диапазон баллов по данному показателю незначительный — от 8,6 до 10,0. Только в 6 организациях она не достигла среднего значения.

Высокие оценки библиотечными организациями получены также по показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (9,2 балла), по учреждениям они распределились в диапазоне от 8,2 до 10,0 балла. Лишь в 7 библиотеках полученная оценка ниже среднего значения.

## Выводы и рекомендации

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

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

У МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района было ограничение по средствам доступа (открывались не всеми браузерами).

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

К организациям-«аутсайдерам» по информационной части независимой оценки относятся 28 учреждений культуры, которые имеют оценки от 9 до 0 баллов из 20 максимально возможных: МУ «Ельниковский районный Дом культуры»; МУ «Ельниковская центральная библиотека»; МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»; МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУК «Дом культуры «Заречье»; МАУК «Городские парки»; МБУК «Районный Дом культуры» Больше-игнатовского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального

района»; МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»; МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»; МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»; МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»; МБУК «Лям-бирская центральная районная библиотека»; МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центра-лизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеев-ского муниципального района» Республики Мордовия; МБУ «Центр культу-ры» Теньгушевского муниципального района; МБУК «Ардатовская цен-тральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»; МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»; МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»; МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Цен-тральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

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

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

- 1) В связи с экспертным уровнем вопросов, рекомендуемых в качестве критериев оценки к показателю 2.5 «Доступность услуг для инвалидов», и рядом других недостатков (многие респонденты и их родственники не стал-кивались с проблемой доступности, не знают,

какими должны быть оборудование для инвалидов и его функции) было необходимо провести оценку данного показателя методом социологического наблюдения, который обеспечивает получение наиболее полной и объективной информации при изучении доступности услуг для инвалидов.

2) Показатель 2.5 «Доступность услуг для инвалидов» в соответствии с Методическими рекомендациями состоит из 5 подпоказателей, разделенных на дробные показатели: 1) обеспечение возможности для инвалидов посадки

в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски; 2) оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов («лестница при входе для МГН оборудована стандартными поручнями», «вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН», «входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН», «тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН», «специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН»); 3) наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации («наличие сопровождающего персонала», «наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже», «двери и пороги на путях движения соответствуют требованиям для МГН», «зона обслуживания соответствуют требованиям для МГН»); 4) компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (наличие сертификатов, подтверждающих компетентность сотрудников или конкретного сотрудника, проведение семинаров или инструктажей по аспектам работы с инвалидами в организации); 5) размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование информации для инвалидов (визуальные, звуковые, тактильные компоненты системы информирования организации)).

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

По итогам наблюдения в организациях культуры всех типов на достаточно высоком уровне выполнен лишь подпоказатель «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки

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

3) Доступность архитектурной среды обследованных учреждений имеет приспособительный характер, т. к. здания многих организаций были построены до введения свода правил 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» и не предполагали наличие пандусов, дополнительных поручней и других элементов архитектурной и интерьерной среды, необходимых для обеспечения доступности МГН. Основные нарушения доступности архитектурной среды связаны с отсутствием специального оборудования санитарно-гигиенических помещений (лишь 4 учреждения получили максимальную оценку по этому критерию, т. к. в их санитарно-гигиенических помещениях выполнены практически все предъявляемые требования, а также с недостаточной оборудованностью входных зон на объектах оценки (подавляющее большинство обследованных организаций имеют существенные нарушения в доступности входной группы для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках).

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



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

### ***Результаты оценки качества оказания услуг библиотечными организациями.***

*«Открытость и доступность информации об организации культуры».*

Средняя интегральная оценка составила 18,6 балла из 30 возможных; максимальный суммарный балл, набранный библиотечными организациями, — 28,8 или 96,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 9,3 или 31,0 %.

Высокие оценки по данному критерию демонстрируют 2 учреждения, набравшие более 90 % от максимально возможных 30 баллов.

Наименьшее количество оценочных баллов (менее 10) выявлено в 3 библиотеках.

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

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

Большинство организаций культуры (13 из 19) набрали более 80 % от максимально возможного количества баллов. Высокие оценки по данному критерию (более 90 % от максимально возможных 50 баллов) демонстрируют 5 учреждений.

Наименьший оценочный балл (менее 70,0 % от 50 максимально возможных) выявлен в 1 библиотеке.

Средний суммарный балл по данному критерию достигнут на 83,6 % от максимально возможного. Снижение оценки в большинстве случаев обусловлено низкими значениями по показателям «Доступность услуг

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

*«Время ожидания предоставления услуг».* Средняя интегральная оценка составила 18,2 балла из 20 возможных. Согласно результатам исследования, максимальный суммарный балл, набранный библиотеками и библиотечными системами, равен 19,9 или 99,5 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 17,5 или 87,5 %.

Абсолютное большинство учреждений (17 из 19) набрали более 90 % от максимального значения.

Низкие оценки (менее 90 %) выявлены у 2 учреждений.

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

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

Из 19 библиотечных организаций наименьший оценочный балл (менее 90 % от 20 максимально возможных баллов) выявлен лишь в 1 библиотеке.

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

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

Более 90 % от максимально возможного количества баллов набрали 10 учреждений: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК

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

Наиболее низкие баллы (менее 70,0 % от максимально возможного) получило 1 библиотека.

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

В целом по библиотечным организациям максимальный суммарный балл достигнут на 84,0 % от возможных 160 баллов. Замечания и предложения по работе организации культуры.