

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**

Аналитическая записка

Саранск
2017

Основанием для выполнения научно-исследовательской работы «Оценка качества оказания услуг организациями культуры различного типа Республики Мордовия» являются распоряжения Правительства Республики Мордовия от 20 июня 2016 г. № 357-р 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 статьями 36.1 «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», определяющей механизм проведения независимой оценки, уполномоченные органы, обеспечивающие условия проведения независимой оценки, и 36.2 «Информационная открытость организаций культуры», в соответствии с которой организации культуры обеспечивают открытость и доступность информации, необходимой для проведения независимой оценки.

Методологической основой исследования являются Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Министерства культуры Российской Федерации

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

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

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

— *время ожидания предоставления услуги*: удобство графика работы организации культуры; 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. На основании Приказа Министерства культуры и туризма Республики Мордовия (на данный момент — Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела) 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 (приложение 1. «Положение об Общественном (экспертном) совете при Министерстве культуры и туризма Республики Мордовия, с изм. от 28 января 2016 г.). Приказом Министерства культуры и туризма Республики Мордовия от 4 апреля 2013 г. № 79а «О формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» утверждены План мероприятий по формированию и внедрению независимой системы оценки качества деятельности государственных учреждений культуры и Положение о системе независимой оценки.

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

Анализ официальных сайтов организаций 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 с целью более качественной и объективной оценки показателя 2.5 вместо анкетного опроса был использован метод социологического наблюдения, а также разработано 2 бланка социологического наблюдения: для библиотек, музеев, культурно-досуговых центров; для парков, зоопарков.

В результате обработки данных, полученных при изучении мнения получателей услуг, при наблюдении и анализе сайтов, проведен расчет интегрального значения по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры различных типов. По

результатам оценки каждой организации культуры в зависимости от типа присвоен порядковый номер по мере уменьшения суммы баллов. В соответствии с Методическими рекомендациями максимальное количество баллов, которое может набрать каждая организация культуры по итогам проведенного исследования, соответствует 160 баллам.

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

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

МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»;

МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения»;

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

МАУК Атяшевского муниципального района «Атяшевский районный Дом культуры»;

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

МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия;

МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия;

МУ «Ельниковский Районный Дом культуры»;

МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»;

МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»;

МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»;

МБУ «Кочелаевский Центр русской культуры им. Ф. В. Сычкова»;

МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия;

МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия;

МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз»;

МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия»;

МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»;

МБУК «Районный центр культуры» Рузаевского муниципального района;

МБУК «Центр культуры имени А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района;

МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района;

МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия;

МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия;

МБУ «Центр культуры» Теньгушевского муниципального района;

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

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

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

МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»;

МБУК «Дом культуры «Заречье»;

— **19 библиотек:**

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

МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»;

МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека»;

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

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

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

МУ «Ельниковская центральная библиотека»;

МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»;

МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»;

МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»;

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

МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»;

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

МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района;

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

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

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

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

МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»;

— **4 музея:**

МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»;

МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»;

МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей»

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

— **парк культуры и отдыха:**

МАУК «Городские парки»;

— **зоопарк:**

МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

Социологическое исследование проводилось в мае—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 наблюдения

и оценка официальных сайтов в 57 организациях. Расчет выборки осуществлялся на основании статистических данных количества получателей услуг в организациях культуры за 2016 г.

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

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

В процессе оценки и анализа у 5 учреждений культуры (МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района; МБУК «Выставочный зал им. И.И.Сидельникова» Рузаевского муниципального района; МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района; МБУК «Центр культуры им. А.В.Ухтомского» Рузаевского муниципального района; МБУК «Районный Дом культуры» Рузаевского муниципального района) выявлено ограничение технической доступности по времени (05.09.2017, 06.09.2017, 02.10.2017 и 03.2017 сайты были недоступны) и у 4-х (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) по средствам доступа (открывались не всеми браузерами).

С учетом всех требований и выявленных ошибок официальными можно признать только сайты 2-х учреждений: МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» и МАУК «Городские парки».

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: 66 % — общая информация об организации; 29 % — информация о деятельности организации. Это говорит о необходимости проведения большой работы во всех учреждениях культуры для приведения в соответствие официального контента сайтов с требованиями нормативных документов по независимой оценке качества предоставления услуг, особенно это касается группы «аутсайдеров».

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

Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия; МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

Также выявлено 4 замечания связанных с НОК на официальном сайте Министерства культуры и национальной политики РМ mktrm.ru и на официальной странице министерства портала e-mordovia.ru: по Общественному совету; по актуальному списку оцениваемых учреждений в 2017 году; по активным ссылкам на муниципальные учреждения культуры; по пустому разделу НОК на официальной странице министерства.

Результаты оценки качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры». Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 30 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный, организациями культурно-досугового типа составил 28,3 или 94,3 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 7,7 или 25,7 % от максимально возможного количества баллов.

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

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

муниципального района Республики Мордовия.

Снижение оценочного балла по критерию открытости и доступности информации об организациях культуры в культурно-досуговых учреждениях связано в первую очередь с низкими оценками по показателям, полученным в результате анализа сайтов, в частности с низкими оценками по показателю 1.2. «Информация о деятельности организации», среднее значение по которому 3 балла, что составляет 30 % от максимально возможного количества баллов.

2. *Критерий «Комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 50 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный, организациями культурно-досугового типа составил 47,8 или 95,6 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 24,9 или 49,8 % от максимально возможного количества баллов.

Большинство организаций культуры набрали (24 из 32) набрали более 80 % от максимально возможного количества баллов. Наиболее высокие оценки по данному критерию демонстрируют четыре организации культуры: МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Орион» Рузаевского муниципального района, МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, набравшие более 90 % от максимально возможных 50 баллов.

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

В ходе анализа выявлено, что снижение оценочного балла по выделенному критерию в организациях культурно-досугового типа в большинстве случаев обусловлено низкими оценками по показателю 2.5. «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (6,3 балла или 63,0 % от максимально возможных 10 баллов)), полученного в результате социологического наблюдения.

3. *Критерий «Время ожидания предоставления услуг».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный, организациями культурно-досугового типа составил 19,9 или 99,5 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 16,8 или 84,0 % от максимально возможного количества баллов.

Большинство организаций культуры набрали (24 из 32) набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов. Наиболее высокие оценки по данному критерию демонстрируют: МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУ «Центр культуры» Zubovo-Полянского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, набравшие более 98 % от максимально возможных 20 баллов.

Относительно низкие оценки (менее 90% от 20 баллов) демонстрируют 8 культурно-досуговых организаций: МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия», МБУ «Кочелаевский центр русской культуры им. Ф.В.Сычкова», МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

В ходе анализа выявлено, что по данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя по организациям оценка составила 18,7 балла или 93,5 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим данный критерий получены практически

равнозначно высокие оценки (средний балл по показателю 3.1. «Соблюдение режима работы организации культуры» - 9,4, показателю 3.2. «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (9,3 балла).

4. *Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный, организациями культурно-досугового типа составил 19,9 или 99,5 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 16,8 или 84,0 % от максимально возможного количества баллов.

Большинство организаций культуры набрали (29 из 32) набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов. Относительно низкие оценки (менее 90% от 20 баллов) демонстрируют 3 культурно-досуговых организации: МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

В ходе анализа выявлено, что по данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя по организациям оценка составила 19,2 балла или 96,0 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим данный критерий получены равнозначно высокие оценки (средняя оценка по показателям 4.1. «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» 4.2 «Компетентность персонала организации культуры» по 9,5 балла).

5. *Критерий «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный, организациями культурно-досугового типа составил 38,8 или 97,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 23,6 или 59,0 % от максимально возможного количества баллов.

Более 90 % от максимально возможного количества баллов набрали 13 культурно-досуговых организаций: МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района

Республики Мордовия , МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» , МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия, МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Районный центр (Дом) культуры» Рузаевского муниципального района, МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия.

Наиболее низкие баллы (менее 70,0 % от максимально возможного количества баллов) получили 4 организации: МБУК «Торбеевский районный дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» , МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУ «Дом культуры Цементник» Комсомольского городского поселения Чамзинского муниципального района Республики Мордовия.

В ходе анализа выявлено, что снижение оценочного балла по выделенному критерию в организациях культурно-досугового типа в большинстве случаев обусловлено низкими оценками по показателям 5.2. «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (средний балл по организациям — 7,9 балла) и 5.3. «удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на сайте организации культуры в сети «Интернет»» (средний балл по организациям — 8,1).

В результате оценки качества оказания услуг организациями культурно-досугового типа наиболее высокий общий балл по выделенным критериям выявлен в МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия и составил 150,1 балла или 93,8 % от максимально возможных 160, наиболее низкий — в МБУК «Дом культуры «Заречье» - 98,2 балла или 61,4 % от максимально возможных.

Результаты оценки качества оказания услуг библиотечными организациями

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации

культуры». Максимальная интегральная оценка по данному критерию в библиотечных организациях составляет 30 баллов.

По результатам исследования максимальный суммарный балл, набранный библиотечными организациями, составил 28,8 или 96,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 9,3 или 31,0 %.

Максимальные оценки по данному критерию демонстрируют 2 учреждения, набравшие более 90 % от максимально возможных 30 баллов: МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия. Наименьшее количество оценочных баллов — менее 10 — выявлено МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской», МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия и МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия.

Снижение оценочного балла по критерию открытости и доступности информации о библиотеках и библиотечных системах связано с низкими оценками по показателям, полученным в результате анализа сайтов.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры». Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 50 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл, набранный библиотеками и библиотечными системами, составил 47,5 или 95,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 33,0 или 66,0 %.

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

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

В ходе анализа выявлено, что снижение оценочного балла по этому критерию в библиотечных организациях, в большинстве случаев, обусловлено низкими оценками по показателям «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» и «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры(в том числе с помощью мобильных устройств)» и «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения».

3. *Критерий «Время ожидания предоставления услуг».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в библиотечных организациях составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный библиотеками и библиотечными системами составил 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 максимально возможного количества баллов. Наиболее высокие оценки по данному критерию демонстрируют МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МУ «Ельниковская центральная библиотека», набравшие более 98 % от максимально возможных 20 баллов.

Относительно низкие оценки (менее 90% от 20 баллов) демонстрируют 2 библиотеки – МБУК Атяшевского муниципального района «Центральная районная библиотека» и МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия».

В ходе анализа выявлено, что по данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя оценка по исследуемым организациям составила 18,2 балла или 91,0 % от максимально возможного количества баллов.

4. *Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл, набранный библиотечными организациями составил 20 баллов или 100,0 %, минимальный — 17,8 или 89,0 %.

Большинство организаций культуры (18 из 19) набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов.

Наименьший оценочный балл (менее 90 % от 20 баллов) выявлен в МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального

района Республики Мордовия».

В ходе анализа выявлено, что по данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя оценка по организациям составила 19,6 балла или 98,0 % от максимально возможного количества баллов.

По показателям, характеризующим данный критерий, получены равнозначно высокие средние оценки – «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры» – 9,8 и 9,7 баллов соответственно.

5. Критерий «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры». Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 40 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл, набранный библиотеками и библиотечными системами, составил 38,7 или 96,8 % от максимально возможного количества баллов, 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» (37,4), 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. Эркая», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района».

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

В ходе анализа выявлено, что снижение оценочного балла по выделенному критерию в библиотеках и библиотечных системах, в большинстве случаев обусловлено низкими оценками 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 результате оценки качества оказания услуг библиотечными организациями наиболее высокий общий балл выявлен в МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и составил 151,8 балла или 94,9 % от максимально возможных 160, наиболее низкий – в МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия – 122,2 балла или 76,3 %.

Результаты оценки качества оказания услуг музеями

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры». Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 30 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный музеями составил 28,6 или 95,3 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 18,9 или 63,0 % от максимально возможного количества баллов.

Максимальные оценки по данному критерию демонстрирует МБУК «Выставочный зал им. И.И.Сидельникова» Рузаевского муниципального района. Наиболее низкую оценку — 18,9 балла или 63,0 % от максимально возможного количества баллов получило МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей».

Снижение оценочного балла по критерию открытости и доступности информации об организациях культуры в музеях связано в первую очередь с низкими оценками по показателям, полученным в результате анализа сайтов, в частности с низкими оценками по показателю 1.2. «Информация о деятельности организации», среднее значение по которому 4,3 балла, что составляет 43,0 % от максимально возможного количества баллов.

2. Критерий «Комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения в музеях». Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 50 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный музеями составил 46,2 или 94,2 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 39,3 или 78,6 % от максимально возможного количества баллов.

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

В ходе анализа выявлено, что снижение оценочного балла по выделенному критерию в музеях в большинстве случаев обусловлено низкими оценками по показателю 2.5 «доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (средний балл по организациям 7,2 или 72,0% от максимально возможного количества баллов).

3. *Критерий «Время ожидания предоставления услуг».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный музеями составил 19,6 или 98,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 18,3 или 91,5 % от максимально возможного количества баллов.

Все музейные организации набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов. Наиболее высокие оценки по данному критерию демонстрируют: МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» и МБУК «Выставочный зал им. И.И.Сидельникова» Рузаевского муниципального района

В ходе анализа выявлено, что по данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя по организациям оценка составила 19,0 баллов или 95,0 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим данный критерий получены практически равнозначно высокие оценки.

4. *Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный музеями составил 19,8 или 99,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 18,3 или 91,5 % от максимально возможного количества баллов. Все музейные учреждения набрали более 90 % от максимально возможного количества баллов.

В ходе анализа выявлено, что по данному критерию все организации получили высокий оценочный балл, средняя по организациям оценка составила 19,7 балла или 98,5 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим данный критерий получены практически равнозначно высокие оценки (средний балл по показателям 4.1. «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»- 9,9 баллов или 99,0 % от максимально возможных 10 баллов, 4.2 «Компетентность персонала организации культуры» - 9,7 баллов или 97,0 % от максимально возможных 10

баллов).

5. *Критерий «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 40 баллов. По результатам исследования максимальный суммарный балл набранный музеями составил 38,8 или 97,0 % от максимально возможного количества баллов, минимальный — 33,7 или 84,3 % от максимально возможного количества баллов.

Более 90 % от максимально возможного количества баллов набрали МБУК «Выставочный зал им. И.И.Сидельникова» Рузаевского муниципального района и МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей». Относительно низкие баллы (менее 85,0 % от максимально возможного количества баллов) получило МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей».

В ходе анализа выявлено, что снижение оценочного балла по выделенному критерию в музеях в большинстве случаев обусловлено низкими оценками по показателю 5.2. «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» (средний балл по организациям — 8,5 балла или 85,0 % от максимально возможных 10 баллов).

В результате оценки качества оказания услуг музеями наиболее высокий общий балл выявлен в МБУК «Выставочный зал им. И.И.Сидельникова» Рузаевского муниципального района - 149,8 балла или 93,6 % от максимально возможных 160, наиболее низкий — в МБУ «Ельниковский историко-краеведческий музей»- 130,0 балла или 81,3 % от максимально возможных.

Результаты оценки качества оказания услуг парком культуры и отдыха

1. *Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 30 баллов. Оценочный балл по данному критерию в МАУК «Городские парки» - 16,6 балла или 55,3 % от максимально возможного количества баллов. Из числа показателей, характеризующих данный критерий, наиболее высокая оценка зафиксирована по показателю 1.3. «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» (8,6 балла или 86, % от максимально возможных 10 баллов). Снижение оценочного балла по данному критерию обусловлено в первую очередь низкой оценкой показателя 1.2. «Информация о деятельности организации», полученной по результатам анализа сайтов (2 балла или 20 % от максимально возможных 10 баллов).

2. *Критерий «Комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения в организациях культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 50 баллов. По результатам исследования оценочный балл в МАУК «Городские парки» - 40,4 балла или 80,8 % от максимально возможного количества баллов. Из числа показателей, характеризующих данный критерий, высокие оценки получены по показателю 2.4. «удобство графика работы организации культуры» (9,2 балла или 92, % от максимально возможных 10 баллов). Относительно низкий оценочный балл в парке в исследуемой организации культуры по выделенному критерию в первую очередь обусловлен низкой оценкой по показателями 2.5. «доступность услуг организации культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья»(7,2 балла или 72,0 % от максимально возможных 10 баллов) и 2.3. «удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры(в том числе с помощью мобильных устройств)» (7,5 баллов или 75,0 % от максимально возможных 10 баллов).

3. *Критерий «Время ожидания предоставления услуг».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. Оценочный балл в МАУК «Городские парки» - 17,9 или 89,5 % от максимально возможного количества баллов. Из числа показателей, характеризующих данный критерий, наиболее высокая оценка зафиксирована по показателю 1.1. «Соблюдение режима работы организацией культуры» (9,1 балла или 91,0 % от максимально возможных 10 баллов), чуть ниже оценка по показателю 3.1. «соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (8,8 балла или 88,0 от максимально возможных 10 баллов).

4. *Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. Суммарный балл в МАУК «Городские парки» - 17,6 или 88,0 % от максимально возможного количества баллов. Показатели, характеризующие данный критерий равнозначно оценены по 8,8 балла или по 88,0 % от максимально возможных 10 баллов.

5. *Критерий «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 40 баллов. Суммарный балл, набранный парком культуры и отдыха - 32,6 или 81,5 % от максимально возможного количества баллов. Самая высокая оценка зафиксирована по

показателю «качество и содержание полиграфических материалов – 8,9 балла или 89,0 % от максимально возможных 10 баллов. Снижению показателя способствует низкая оценка по показателям 5.3. «удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» - 7,1 балла или 71,0 % от максимально возможных 10 баллов и 5.2. «удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» - 7,9 балла или 79,0 % от максимально возможных 10 баллов.

Общий балл, выявленный в результате оценки качества оказания услуг МАУК «Городские парки», составил 125,1 или 78,2 % от максимально возможных 160 баллов.

Результаты оценки качества оказания услуг зоопарком.

1. *Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 30 баллов. Оценочный балл по данному критерию в МП ГО Саранск «Городской зоопарк» - 6,5 балла или 21,7 % от максимально возможного количества баллов. В результате оценки только показатель 1.3. «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» получил баллы (6,5 балла или 65,0 % от максимально возможных 10 баллов). Показателям, оцениваемым на основе анализа официальных сайтов (1.1. «наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и 1.2. «наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»»), присвоено по 0 баллов.

2. *Критерий «Комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения в организациях культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 50 баллов. Оценочный балл, набранный организацией культуры - 41,2 балла или 82,4 % от максимально возможного количества баллов. Наиболее высокая оценка исследуемым учреждением получена по показателю 2.4. «удобство графика работы организации культуры» (9,8 балла или 98,0 % от максимально возможных 10 баллов. На снижение оценочного балла обобщенного критерия влияет в первую очередь низкая оценка по показателям 2.5. «доступности услуг зоопарка для лиц с ограниченными возможностями здоровья» (7,4 балла или 77,0 от максимально возможных 10 баллов) и 2.1. «комфортность условий пребывания в организации культуры» (7,7 балла или 77,0 % от максимально

возможных 10 баллов).

3. *Критерий «Время ожидания предоставления услуг».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. Суммарный балл, набранный МП ГО Саранск «Городской зоопарк» - 17,7 или 88,5 % от максимально возможного количества баллов. По показателям, характеризующим данный критерий получены достаточно высокие оценки: 3.1. «Соблюдение режима работы организацией культуры» (9,9 балла или 99,0 % от максимально возможных 10 баллов), 3.2. «соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» (9,5 балла или 95,0 от максимально возможных 10 баллов).

4. *Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 20 баллов. Суммарный балл, набранный МП ГО Саранск «Городской зоопарк» - 17,7 или 88,5 % от максимально возможного количества баллов. Показатели, характеризующие данный критерий (4.1. «доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «компетентность персонала организации культуры») равнозначно оценены по 8,9 балла или по 89,0 % от максимально возможных 10 баллов.

5. *Критерий «Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры».* Максимальная интегральная оценка по данному критерию в организациях культуры составляет 40 баллов. Суммарный балл, набранный зоопарком - 30,0 или 75,0 % от максимально возможного количества баллов. Самая высокая оценка зафиксирована по показателю 5.1. «удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом» - 8,3 балла или 83,0 % от максимально возможных 10 баллов, низкая – по показателю 5.2. «материально-техническим обеспечением учреждения» (6,8 или 69,0 % от максимально возможных 10 баллов).

Общий балл, выявленный в результате проведенной оценки качества оказания услуг МАУК «Городские парки», составил 114,8 или 71,8 % от максимально возможных 160 баллов.

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

1) в связи с экспертным уровнем вопросов, рекомендуемых в качестве критериев оценки к показателю 2.5. «Доступность услуг для инвалидов», и рядом других проблем (многие респонденты далеки от проблем доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, они достаточно мобильны

и еще не сталкивались с проблемой доступности ни сами, ни их родственники; респонденты не знают какое должно быть и какое бывает оборудование для инвалидов, не знают какие функции оно должно выполнять, по мере того как оборудование для повышения доступности услуг, зданий и сооружений для инвалидов будет появляться в организациях культуры соответствующего типа респонденты станут более просвещены в вопросах доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и можно будет заявлять о компетентности их оценки) эксперты ГКУ РМ «НЦСЭМ» сочли необходимым провести оценку данного показателя методом социологического наблюдения, который обеспечивает получение наиболее полной и объективной информации при изучение доступности услуг для инвалидов;

2) Показатель 2.5. «Доступность услуг для инвалидов» в соответствии с Методическими рекомендациями состоит из 5 показателей, которые мы в свою очередь разделили на дробные показатели, они указаны в скобках: 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 соответствует 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 (наличие дублирования информации для инвалидов на визуальные, звуковые, тактильные компоненты системы информирования организации).

Все подпоказатели оценивались при полном выполнении требований максимально в 2 балла, кроме показателя компетентности работы персонала с

посетителями-инвалидами, который максимально оценивался в 1 балл, так еще один балл по этому подпоказателю оценивался на основании социологического опроса получателей услуг организаций культуры.

По итогам наблюдения в организациях культуры всех 4 типов на хорошем уровне выполняется только 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 баллов). Остальные подпоказатели имеют значительную потерю среднего балла: «оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов» - 1,27 балла в основном за счет невыполнения дробных показателей «вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для МГН» и «специальные туалетные комнаты/кабина в общей туалетной комнате, оборудованные для МГН»; «наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации» - 1,65 за счет не выполнения показателя «наличие лифта/подъемника или обслуживание инвалидов на 1 этаже»; «компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами» - 0,54 балла из 1,0 максимального возможного; «размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам» - 0,2 балла из 2 максимально возможных баллов.

3) Доступность архитектурной среды обследованных учреждений имеет приспособительный характер, т. к. здания многих учреждений 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. Основная часть нарушений доступности архитектурной среды связана, прежде всего, 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 требования, предъявляемые к оборудованию санитарно-гигиенических помещений - МБУК «Культурно-досуговый центр» Семилейского сельского поселения Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей», МАУК «Городские парки»), а также с недостаточной оборудованностью *входных зон на объектах оценки*

(подавляющее большинство обследованных организаций имеет существенные нарушения в доступности входной группы для инвалидов, прежде всего, передвигающихся на креслах-колясках, но особенно выделились следующие организации - МБУК «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Центр культуры и отдыха Тургеневского городского поселения», МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, Муниципальное учреждение «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз», МБУК «Культурно-досуговый центр «Современник» Большеелховского сельского поселения Лямбирского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека имени Н. Эркайя», МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры «Заречье» (МБУК «Дом культуры «Заречье»).

4) При проведении наблюдения в оцениваемых учреждениях необходимо учитывать, что потенциально среди посетителей данных учреждений могут оказаться лица из числа МГН: инвалиды, пожилые, дети дошкольного возраста, люди с детскими колясками, беременные женщины, временно нетрудоспособные. Вследствие этого обстоятельства требования доступности среды должны выполняться всеми учреждениями, однако эти требования имеют разную значимость для разных категорий МГН, т. е. один и тот же элемент доступности может служить разным категориям МГН, но иметь разную для них степень значимости. Специфика нашей работы состояла в том, что мы не формально оценивали точное соответствие государственным стандартам, а, прежде всего, насколько серьезно отклонение от стандарта нарушало доступность отдельных элементов, процесс получения услуг организаций культуры в целом для определенных категорий МГН. В отдельных учреждениях нарушение архитектурной доступности удалось компенсировать организационными решениями, что мы также учитывали при оценке данных учреждений (например, во всех библиотеках есть обслуживание инвалидов на дому, что соответственно, уменьшает необходимость для инвалидов подниматься на 2-е этажи библиотек ряда обследованных организаций). Но

наличие зоны обслуживания в многоэтажном здании без лифта или подъемника также приводит к снижению оценки по подпоказателю «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации».

Результаты и процедура оценки качества оказания услуг организациями культуры различного типа представлены в приложениях.