

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий  
Республики Мордовия

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

# Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия

Аналитический доклад



2019





## Содержание

<b>Введение</b> .....	5
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b> .....	12
1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами .....	12
1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование .....	23
1.3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте в сети Интернет .....	25
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b> .....	30
2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг .....	33
2.2. Время ожидания предоставления услуги.....	36
2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организации культуры .....	37
<b>3. Доступность услуг для инвалидов</b> .....	39
3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов .....	40
3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.....	50
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов .....	55
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры</b> .....	58
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию .....	58
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию ..	59
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия .....	59
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> .....	62
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым.....	63
5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг .....	63
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг.....	64
<b>Выводы и рекомендации</b> .....	65

**Авторский коллектив:**

канд. социол. наук В. В. Козин (руководитель)  
(введение, раздел 5, заключение),  
канд. ист. наук А. И. Ефимова (раздел 4),  
О. С. Калачина (раздел 1),  
Т. И. Кирдяшкина (раздел 2), А. Р. Мухаметзянова (раздел 3)

**Под общей редакцией**

д-ра социол. наук И. М. Фадеевой,  
канд. экон. наук В. П. Миничкиной

**Обработка данных социологического исследования:**

О. Н. Курмышкина

**Полевой этап исследования:**

научные сотрудники ГКУ РМ «НЦСЭМ»

**Расчет интегральных оценок по результатам исследования:**

О. С. Калачина

**Параметры исследования**

Редактор *Е. Н. Маскаева*  
Макет *О. С. Калачиной*

Подписано в печать 00.00 00Усл. печ. л. 00. Тираж 0 экз. Заказ 00.

Отпечатано в лаборатории малой типографии  
ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга»

## Введение

Независимая оценка осуществлялась в соответствии с Государственным контрактом Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и методикой, изложенной в Приложении к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Согласно этому порядку оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере услуг осуществлялась по следующим общим критериям и показателям:

— *открытость и доступность информации об организации культуры*: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами; обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-коммуникационной сети Интернет;

— *комфортность условий предоставления услуг, в том числе время предоставления услуг*: обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в соответствии с Единым порядком расчета показателей показатель «время»);

— *доступность услуг для инвалидов*: оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов; обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

— *доброжелательность, вежливость работников организации*: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

— *удовлетворенность условиями оказания услуг*: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Следует отметить, что в соответствии со ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 9.10.1992 г. № 3612-1 критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не применимы к театральным-зрелищным и концертным организациям. Это ведет к «незаслуженной» потере этими организациями итоговых рейтинговых баллов в процессе анализа условий качества оказания услуг. Поэтому эти показатели предметно не анализировались, но учитывались при подсчете итоговых рейтинговых баллов.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий предоставления услуг организациями культуры осуществлялся методами опроса получателей услуг, экспертной оценки информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, социологического наблюдения доступности среды для инвалидов.

Для опроса получателей услуг организациями культуры была разработана анкета «Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия», бланк социологического формализованного наблюдения «Оценка качества доступности услуг для

лиц с ограниченными возможностями здоровья в организациях культуры Республики Мордовия (библиотеки, музеи, культурно-досуговые центры)», содержание которых было согласовано с Министерством культуры, национальной политики, туризма и архивного дела Республики Мордовия. В соответствии с методикой по каждому показателю организация культуры могла набрать максимальное количество баллов — 100.

Перечень организаций культуры, подлежащих независимой оценке в 2019 г., утвержден Общественным советом (протокол № 1 от 19 февраля 2019 г.) и включает 27 учреждений:

МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»;

МБУК «Дом культуры «Заречье»;

МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»;

МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»;

МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»;

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

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

МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»;

МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»;

МБУК Атяшевский РКМ;

МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия;

МУ «Ельниковский районный Дом культуры»;

МУ «Ельниковская центральная библиотека»;

МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»;

МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»;

МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия;

МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»;

МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»;

МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»;

МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»;

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

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

МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»;

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

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

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

МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

Анализ сайтов, опрос и наблюдение организаций культуры осуществлялись в октябре—ноябре 2019 г. Было опрошено 1 957 чел.



## 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» является интегральной и включает оценку информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении и на официальном сайте организации, а также усредненную оценку, полученную по результатам опроса получателей услуг об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении и на официальном сайте.

Результаты исследования организаций культуры свидетельствуют о высоком уровне открытости и доступности информации о их деятельности — средняя интегральная оценка составила 87,9 баллов. Максимальный суммарный балл, набранный данными организациями, равен 100, минимальный — 87. Максимальный балл по этому критерию демонстрирует МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» — 98,6 баллов. Из 27 исследуемых организаций культуры 14 учреждений получили оценку выше 90 баллов. Минимальную оценку получил МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» — 62,2 (табл. 1)

Таблица 1

### Оценочные баллы в по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

№ п/п	Организация	Балл
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	82,8
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	89,1
3	МБУК «Дом культуры «Луч»	95,4
4	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	78,8
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	62,2
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	81,1
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	94,8
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	95,1

№ п/п	Организация	Балл
9	МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	96,4
10	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	90,5
11	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	89,6
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	92,3
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	93,8
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	94,9
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	98,6
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	95,6
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	95,2
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	83,9
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	90,8
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	98,3
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	89,5
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай»	80,6
23	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия	93,7
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	77,1
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	71,3
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия	82,0
27	МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия	77,5
<b>Среднее значение</b>		<b>87,9</b>

### 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Показатель «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» состоит из двух параметров:

— соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее

содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

— соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Источником информации для оценки этих параметров является анализ информационных стендов и официальных сайтов организации. Согласно требованиям, для организаций культуры объем стендовой информации должен составлять 10 (8) единиц информации, на официальном сайте «Интернет» — 13 (11). Значение параметров показателя определяется наличием/отсутствием количества материалов/единиц информации. При соответствии объема информации установленным требованиям выставляется максимальное значение — 100 баллов.

Анализ стендовой информации о деятельности организаций культуры, выявил только 8 учреждений из 27 (более 30 % от исследуемых организаций), в которых размещенный объем информации полностью соответствует установленным нормативным требованиям, что позволило дать им максимально возможную оценку — 100 баллов: МБУК «Дом культуры «Луч», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай» (табл. 2).

Анализ информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, на соответствие ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, выявил всего 3 учреждения из 27 оцениваемых (более 10 % от всех исследуемых организаций), полностью удовлетворяющих нормативным требованиям: МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района

Республики Мордовия МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района».

Средний балл по показателю соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами составил 23,1 из 30 максимально возможных. Наибольшее значение — 28,8 баллов — зафиксировано МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района».

В 16 организациях культуры данный показатель превысил среднее значение: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Дом культуры «Луч», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия, МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай», МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия.

Минимальные оценки зафиксированы в 4 организациях — МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (13,3 балла), МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» (13,8 балла), МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия (14,4 балла), МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской» (14,5 баллов).

В таблице 2 представлены оценочные баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации культуры,

размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами».

Таблица 2

**Оценочные баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»**

№ п/п	Организация	Параметры		Оценочный балл (max 30)
		На информационных стендах в помещении организации (max 100)	На официальном сайте в сети Интернет (max 100)	
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	91,7	77,8	25,4
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	91,7	77,8	25,4
3	МБУК «Дом культуры «Луч»	100	75,0	26,3
4	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	83,3	55,6	20,8
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	54,5	37,5	13,8
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	63,6	33,3	14,5
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	100	87,5	28,1
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	100	87,5	28,1
9	МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	91,7	88,9	27,1
10	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	81,8	75,0	23,5
11	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	72,7	77,8	22,6
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	63,6	88,9	22,9



№ п/п	Организация	Параметры		Оценочный балл (max 30)
		На информационных стендах в помещении организации (max 100)	На официальном сайте в сети Интернет (max 100)	
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	100	88,9	28,3
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	90,9	75,0	24,9
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	90,9	100	28,6
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	90,9	100	28,6
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	91,7	100	28,8
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	100	12,5	16,9
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	83,3	75,0	23,8
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	100	88,9	28,3
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	100	50,0	22,5
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай»	100	55,6	23,3
23	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия	90,9	77,8	25,3
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	41,7	88,9	19,6
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	63,6	25,0	13,3
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия	91,7	25,0	17,5

№ п/п	Организация	Параметры		Оценочный балл (max 30)
		На информационных стендах в помещении организации (max 100)	На официальном сайте в сети Интернет (max 100)	
27	МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия	83,3	12,5	14,4
<b>Среднее значение</b>		<b>85,7</b>	<b>68,1</b>	<b>23,1</b>



## **1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование**

Показатель «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» состоит из следующих параметров, подлежащих оценке:

абонентский номер телефона;

адрес электронной почты;

электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;

раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение параметров показателя определяется наличием/отсутствием и функционированием/не функционированием дистанционных способов взаимодействия. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия организации культуры выставляется максимальное значение показателя — 100 баллов.

По результатам экспертной оценки только в 7 организациях культуры было выявлено более трех способов обратной связи с получателями социальных услуг, и они набрали 100 баллов: МБУК «Дом культуры «Луч», МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия, МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия (табл. 3).

14 организаций культуры имеют максимально близкие к лидерам оценки — 90 баллов: МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК Атяшевского муниципального района «Районный

краеведческий музей», МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

Таблица 3

**Оценочные баллы по показателю  
«Наличие на официальном сайте организации культуры информации  
о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями  
услуг и их функционирование»**

№ п/п	Организация	Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Технические возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	30	30	0	0	0	60,0	18,0
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
3	МБУК «Дом культуры «Луч»	30	30	30	0	30	100	30
4	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	30	30	0	0	0	60,0	18,0
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	30	0	0	0	0	30,0	9,0
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
9	МБУК «Центральная районная библи-	30	30	30	0	30	100	30

№ п/п	Организация	Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Технические возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)
	отека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия							
10	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
11	МАУК Атяшевского муниципального района ««Центр национальной культуры и ремесел»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	30	30	30	0	30	100	30
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	30	30	30	0	30	100	30
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	30	30	30	0	30	100	30
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	30	30	30	0	0	90,0	27,0
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	30	30	30	0	0	90,0	27,0
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	30	30	30	0	30	100	30
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	30	30	30	0	0	90,0	27,0
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай»	30	30	0	0	0	60,0	18,0
23	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия	30	30	30	0	30	100	30
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	30	30	0	0	0	60,0	18,0
25	МБУК «Центральная библиотечная	30	30	0	0	0	60,0	18,0

№ п/п	Организация	Абонентский номер телефона	Адрес электронной почты	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения)	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Технические возможности выражения мнения о качестве условий оказания услуг	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)
	система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия							
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия	30	30	30	0	0	90,0	27,0
27	МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия	30	30	30	0	0	90,0	27,0
<b>Среднее значение</b>								<b>25,4</b>

\* Максимальный оценочный балл выставляется при наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия.

В группу организаций культуры, диапазон оценок которых составляет от 30 до 60 баллов, входят 5 учреждений: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай», МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.

Минимальная оценка (30 баллов из 100 возможных) зафиксирована в МБУ «Ардатовский районный Дом культуры».

В итоге, средняя оценка по показателю «Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в исследуемых организациях культуры составила 25,4 балла из 30 максимально возможных. Это говорит о том, что большинство организаций культуры соответствуют нормативным требованиям по наличию и функционированию способов обратной связи. Однако необходимо отметить, что у большинства организаций культуры нет собственных официальных сайтов, и отмеченные способы взаимодействия функционируют на официальных сайтах администраций муниципальных

районов, где исследуемые организации имеют страницы без содержательного контента: отсутствуют электронные сервисы для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (отсутствует анкета для опроса граждан или гиперссылка на нее), отсутствует раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы».

### **1.3. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации**

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет состоит из двух параметров:

— удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;

— удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

Источником оценки этого показателя стали результаты анкетного опроса «Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия».

Результаты опроса получателей услуг показали высокий уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении (в среднем по кругу организаций — 98,7 %) и на официальном сайте организации в сети Интернет (97,8 %).

Максимальную оценку 40 баллов набрали 12 организаций культуры из 27: МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей», МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», МБУК

«Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия и МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (табл. 4). Относительно низкие оценки зафиксированы в 3 организациях: МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия (36,1 балла), МБУК «Дом культуры «Заречье» (36,7 балла), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия (37,5 балла).

Таблица 4

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-коммуникационной сети Интернет»**

№	Организация	Оценочный балл, max 40	Параметры	
			1.3.1*	1.3.2**
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	39,4	100	96,8
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	36,7	91,2	92,3
3	МБУК «Дом культуры «Луч»	39,2	100	95,9
4	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	40	100	100
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	39,4	98,7	98,3
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	39,5	100	97,6
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	39,6	98,2	100
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	40	100	100
9	МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	39,3	100	96,7
10	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	40	100	100
11	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	40	100	100
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	39,4	100	97,0
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	38,4	96,0	96,2
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	40	100	100
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	40	100	100

№	Организация	Оценочный балл, max 40	Параметры	
			1.3.1*	1.3.2**
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	40	100	100
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	39,5	100	97,4
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	40	100	100
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	40	100	100
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	40	100	100
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	40	100	100
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»	39,3	100	96,4
23	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия	38,4	96,1	95,7
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	39,5	100	97,6
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	40	100	100
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия	37,5	97,7	90,0
27	МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	36,1	87,8	92,9
<b>Среднее значение</b>		<b>39,3</b>	<b>98,7</b>	<b>97,8</b>

\* Параметр 1.3.1 «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры».

\*\* Параметр 1.3.2 «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет».



Рейтинг организаций культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлен в таблице 5.

Таблица 5

**Рейтинг организаций культуры по критерию  
«Открытость и доступность информации об организации культуры»**

№ п/п	Организация	Балл
1	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	98,6
2	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	98,3
3	МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	96,4
4	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	95,6
5	МБУК «Дом культуры «Луч»	95,4
6	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	95,2
7	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	95,1
8	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	94,9
9	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	94,8
10	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	93,8
11	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия	93,7
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	92,3
13	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	90,8
14	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	90,5
15	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	89,6
16	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	89,5
17	МБУК «Дом культуры «Заречье»	89,1
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	83,9
19	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	82,8
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	82,0
21	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	81,1
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»	80,6
23	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	78,8
24	МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	77,5
25	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	77,1
26	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	71,3
27	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	62,2

Таким образом, анализ открытости и доступности информации об организации культуры позволяет сформулировать следующие выводы:

1. В большинстве исследуемых организаций культуры (в 18 из 27) объем информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещении, не соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. В 24 организациях культуры объем информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, не соответствует содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

3. Удовлетворенность получателями услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в среднем составила 39,3 балла или 98,3 % от максимально возможного значения показателя.

В результате проведенного исследования открытости и доступности информации об организации культуры можно предложить следующие рекомендации.

Организациям культуры привести объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в соответствие с нормативными правовыми актами:

1) статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

2) Приказом Министерства культуры РФ 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»;

3) приложением 4. «Культура (Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах)» к расчету показателя 1.1. Примеров расчета показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, разработанные к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. 3 52409).

Выявленные проблемы и рекомендации по результатам оценки показателей, характеризующие «Открытость и доступность информации об организации культуры» представлены в таблице 17.

## 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Комфортность условий предоставления услуг организациями культуры оценивалась по трем показателям. Максимальная оценка по каждому показателю — 100 баллов.

Для оценки показателя «Комфортность условий пребывания в организации культуры» использован метод социологического наблюдения. Данный показатель оценивался по 7 параметрам: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации, возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.), транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки). Значимость данного показателя в общей оценке составляет 30 % из 100, соответственно максимальный балл для данного показателя — 30.

В соответствие со ст. 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» показатель «Время ожидания предоставления услуги» не оценивался в учреждениях культуры, оценка по нему рассчитывалась в соответствии с методическими рекомендациями как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям 2.1 и 2.3. Значимость данного показателя в общей оценке составляет 40 %, максимальный балл — 40.

Источником информации по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры» является мнение получателей услуг, полученное методом анкетного опроса. Значимость данного показателя в общей оценке составляет 30 %, максимальный балл — 30. Итоговый оценочный балл по критерию комфортности условий предоставления услуг организациями культуры рассчитывался путем суммирования баллов по выделенным показателям в соответствии с их значимостью. В итоговый рейтинг включены все учреждения, в том числе не подлежащие оценке, но не будут использованы для анализа.

Результаты оценки свидетельствуют о высоком уровне комфортности условий предоставления услуг в исследуемых организациях культуры. Интегральная оценка по критерию комфортности условий предоставления

услуг по выделенным показателям в организациях культуры составила 96,2 балла из 100. Диапазон оценок по всем учреждениям составил 83,0 - 100,0 балла (табл. 6).

Таблица 6

**Распределение баллов по показателям, характеризующим  
«Комфортность условий предоставления услуг»**

№ п/п	Организация	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги*		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 40)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	
<b>Среднее значение</b>		<b>98,5</b>	<b>29,6</b>	<b>96,2</b>	<b>38,5</b>	<b>93,8</b>	<b>28,2</b>	<b>96,2</b>
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	100,0	30,0	98,0	39,2	96,0	28,8	98,0
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	100,0	30,0	90,0	36,0	80,0	24,0	90,0
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	100,0	30,0	98,0	39,2	96,0	28,8	98,0
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	100,0	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	100,0	30,0	99,5	39,8	99,0	29,7	99,5
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	100,0	30,0	99,0	39,6	98,0	29,4	99,0
7	МБУК	100,0	30,0	99,0	39,6	98,0	29,4	99,0

№ п/п	Организация	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги*		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 40)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	
	«Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»							
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	100,0	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	100,0	30,0	94,1	37,6	88,2	26,5	94,1
10	МБУК Атяшевский РКМ	100,0	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	100,0	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	80,0	24,0	83,0	33,2	86,0	25,8	83,0
13	МУ «Ельниковская	80,0	24,0	90,0	36,0	100,0	30,0	90,0

№ п/п	Организация	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги*		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 40)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	
	центральная библиотека»							
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	100,0	30,0	94,0	37,6	88,0	26,4	94,0
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	100,0	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	100,0	30,0	98,5	39,4	97,0	29,1	98,5
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	100,0	30,0	96,5	38,6	93,0	27,9	96,5
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	100,0	30,0	100,0	40,0	100,0	30,0	100,0
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского	100,0	30,0	96,0	38,4	92,0	27,6	96,0

№ п/п	Организация	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги*		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 40)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	
	муниципального района»							
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	100,0	30,0	99,0	39,6	98,0	29,4	99,0
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	100,0	30,0	98,2	39,3	96,3	28,9	98,2
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	100,0	30,0	95,0	38,0	90,0	27,0	95,0
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	100,0	30,0	98,5	39,4	97,0	29,1	98,5
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального	100,0	30,0	99,5	39,8	99,0	29,7	99,5



№ п/п	Организация	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги*		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 40)	Значение показателя (max 100)	Оценочный балл (max 30)	
	района Республики Мордовия							
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	100,0	30,0	93,3	37,3	86,5	26,0	93,3
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	100,0	30,0	90,0	36,0	80,0	24,0	90,0
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	100,0	30,0	87,9	35,2	75,8	22,7	87,9

\* Показатель не оценивается в учреждениях культуры, рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

Оценки равные среднему значению и выше зафиксированы в 18 из 27 организаций культуры. Максимально высоко (по 100 баллов) оценены 6 учреждений: МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия, МБУК Атяшевский РКМ, МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МП г. о. Саранск «Городской зоопарк».

Незначительное отставание от группы лидеров демонстрируют МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (99,5 балла), МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» (99,5 балла), МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» (99,0 балла), МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия» (99,0 балла), МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской» (99,0 балла), МБУК «Ромодановский районный Дом культуры» (98,5 балла), МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия (98,5 балла), МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (98,2 балла), МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» (98,0 балла), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (98,0 балла), МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» (96,5 балла), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (96,0 балла).

В группу с оценками ниже среднего значения входят 9 учреждений культуры из них 7 — с баллами от 90,0 и выше (МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай» (95,0 балла), МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека» (94,1 балла), МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района» (94,0 балла), МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (93,3 балла), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (90,0 балла), МУ «Ельниковская центральная библиотека» (90,0 балла), МБУК «Дом культуры «Заречье» (90,0 балла) и наиболее низкие оценки получили МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия 87,90, МУ «Ельниковский районный Дом культуры» 83,00.

## 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг

Наличие комфортных условий для предоставления услуг в организациях культуры оценивалось методом социологического наблюдения с фотофиксацией исследуемых параметров. Оценка данного показателя проводилась по 7 параметрам по совокупности максимум в 100 баллов при условии выполнения 5 и более параметров. Исходя из полученных результатов, большинство учреждений получили максимальные оценки (по 100 баллов), несмотря на то, что в некоторых исследуемых организациях культуры не выполнялись один или два параметра. При невыполнении трех параметров были снижены оценки МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МУ «Ельниковская центральная библиотека», получившие по 80 баллов (табл. 7).

Таблица 7

**Распределение баллов по параметрам показателя «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг»**

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	20	20	20	20	20	20	20	100
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	20	20	20	20	20	20	20	100
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	20	20	20	20	20	20	20	100
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	20	20	20	20	20	20	20	100
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	20	20	20	20	20	20	20	100
6	МБУК «Ардатовская центральная районная	20	20	20	20	20	0	20	100

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
	библиотека им. Н. К. Крупской»								
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	20	20	20	20	20	20	20	100
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	20	20	20	20	20	0	20	100
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	20	20	20	20	20	20	20	100

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
10	МБУК Атяшевский РКМ	20	20	20	20	20	20	20	100
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	20	20	20	20	20	20	20	100
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	20	0	20	0	0	20	20	80
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0	20	20	0	0	20	20	80
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	20	20	0	20	20	0	20	100

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	20	20	20	20	20	0	20	100
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	20	20	20	20	20	20	20	100
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	20	20	20	20	20	0	20	100
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	20	20	20	20	20	0	20	100

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	20	20	0	20	20	20	20	100
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	20	20	20	20	20	20	20	100
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	20	20	20	20	20	0	20	100



№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркаля»	20	20	0	0	20	20	20	100
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	20	0	0	20	20	20	20	100
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	20	20	20	20	20	20	20	100
25	МБУК «Центральная библиотечная	20	20	20	0	20	0	20	100

№ п/п	Организация	Параметры							Оценочный балл (max 100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)	
	система им. И. М. Девина» Старошаиговского муниципального района Республики Мордовия								
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	20	20	20	0	20	0	20	100
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	20	20	0	20	20	0	20	100

\* Максимальный оценочный балл выставляется в случае выполнения 5 и более параметров

*Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).* Зона отдыха (ожидания) в большинстве случаев это место в организации, где располагается входная группа, она должна быть удобна для посетителя и оборудована достаточным набором мебели. В большинстве учреждений организованы подобные зоны отдыха, при этом они отличаются по уровню комфорта и площади занимаемого помещения. По данному параметру только МУ «Ельниковская центральная библиотека» оценена в 0 баллов, поскольку в данном учреждении отсутствует выделенная зона отдыха (ожидания). Библиотечные организации чаще всего не имеют достаточно площадей, соответственно оборудованы минимальным набором мебели.

*Наличие и понятность навигации внутри организации культуры.* Навигация внутри организации включает: таблички с номерами кабинетов и их обозначением; навигационные указатели, стенды со схематическим изображением плана помещения; знаки предупреждения, запрета; таблички туалета.

Поисковые и навигационные системы оптимизируют пространство учреждения культуры, позволяют посетителям находить необходимый кабинет, что особенно актуально для больших учреждений, занимающих больше одного этажа. Набор средств навигации в учреждениях культуры различается в зависимости от типа учреждений, их расположения и занимаемого помещения. В 2 оцениваемых учреждениях навигационная система отсутствует либо недостаточна и ограничивается только знаками предупреждения (запрета) в связи с чем, им было выставлено по 0 баллов: МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры».

В большинстве учреждений отсутствуют подробные информационные стенды и указатели при входе, обозначающие расположение кабинетов и их функциональное назначение.

*Доступность питьевой воды* предполагает наличие кулера с питьевой водой и стаканчиками, либо графина с питьевой водой, расположенных в доступном для посетителей месте. По данному параметру 4 учреждения оценены в 0 баллов. В частности, не обеспечен доступ к питьевой воде на момент исследования в МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района». МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркая»,

МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

Кулерами с питьевой водой оснащены МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской» МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» МБУК «Дом культуры «Заречье».

*Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.* В 5 оцениваемых учреждениях отсутствуют современные санитарно-гигиенические помещения, туалеты находятся на улице: МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай», МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия», соответственно по данному параметру они получили 0 баллов.

*Санитарное состояние помещений организации.* В ходе наблюдения в большинстве организаций не выявлено каких-либо серьезных нарушений в санитарном состоянии помещений. МУ «Ельниковский районный Дом культуры» и МУ «Ельниковская центральная библиотека» по данному параметру оценены в 0 баллов, поскольку данные организации располагаются в очень старых зданиях, в которых сложно соблюсти все требования санитарных норм. При визуальном осмотре к чистоте в помещениях в данных учреждениях замечаний нет.

*Транспортная доступность (возможность доехать на общественном транспорте, наличие парковки).* Более трети учреждений (10 из 27) по данному параметру были оценены в 0 баллов: МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального

района Республики Мордовия», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия. Данный параметр не может быть выполнен в данных учреждениях, поскольку в муниципальных районах отсутствует постоянное транспортное сообщение между населенными пунктами и в районном центре, что не позволяет добраться жителям всех поселений района до данных учреждений на общественном транспорте.

Парковку для автотранспорта имеют только 12 учреждений: МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека», МБУК Атяшевский РКМ, МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

*Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги* (по телефону, с использованием сети Интернет, на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). Данный параметр в том или ином виде соблюден во всех учреждениях культуры, соответственно им выставлено по 20 баллов. Бронирования услуг по телефону и при личном посещении возможно во всех оцениваемых организациях.

### **2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг**

По результатам социологического опроса 93,8 % получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Значение показателя составило 93,8 балла. Значимость данного показателя в общей оценке — 28,2 балла.

В большинстве учреждений (в 17 из 27) уровень удовлетворенности выше среднего значения. Максимально высокий уровень удовлетворенности (по 100

%) зафиксирован в 7 учреждениях: МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МАУК «Атяшевский районный Дом культуры» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия, МБУК Атяшевский РКМ, МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», в соответствии со значимостью показателя оценка в данных учреждениях составила 30 баллов. В 10 учреждениях из группы с высокими значениями показателя уровень удовлетворенности находится в диапазоне 96,0 — 99,0 % и с оценочными баллами от 28,8 до 29,7: МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (99,0 %), МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» (99,0 %), МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» (98,0 %), МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия» (98,0 %), МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской» (98,0 %), МБУК «Ромодановский районный Дом культуры» (97,0 %), МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия (97,0 %), МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (96,3 %), МБУК «Дом культуры «ЛУЧ» (96,0 %), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (96,0 %).

В группу со значениями ниже среднего уровня удовлетворенности входят 10 учреждений. Наиболее высокий уровень в данной группе (90,0 % и выше) демонстрируют 4 учреждения: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей» (96,0 %), МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» (93,0 %), МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (92,0 %), МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя» (90,0%). Уровень удовлетворенности 80,0 % и выше зафиксирован в МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека» (88,2 %), МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района» (88,0 %), МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (86,5 %), МУ «Ельниковский районный Дом культуры» (86,0 %), МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (80,0 %), МБУК «Дом культуры «Заречье» (80,0 %). Ниже всего уровень комфортности оценили

получатели услуг МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (75,8 %).

Таким образом, большинство получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг. В 20 из 27 исследуемых учреждений культуры уровень удовлетворенности составил 90,0 % и выше, в т. ч. в 7 — 100 %.

По результатам исследования показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг организациями социального обслуживания, оценены почти равнозначно высоко в диапазоне от 93,8 до 98,5 балла. Наиболее высокие оценки по показателю «Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг», несмотря на выявленные проблемы в отдельных учреждениях. Несколько ниже оценки по показателю «Время ожидания предоставления услуги» и наименьшая оценка по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг». В результате оценки были выявлены проблемы, связанные с обеспечением комфортных условий оказания услуг (отсутствие современных санитарно-гигиенических помещений (туалетов), аварийное состояние помещений учреждений культуры, находящихся в старых зданиях и т.д.), решение которых возможно лишь при условии предоставления другого помещения учреждению культуры, строительства нового или капитального ремонта существующего здания. Проблемы с транспортной доступностью, выявленные в ходе исследования, имеют не столько локальный характер, относящийся только к учреждению культуры, сколько глобальный, связанный с транспортной доступностью поселений муниципального образования (табл. 8).

Таблица 8

**Рекомендации по критерию  
«Комфортность условий предоставления услуг» по оцениваемым показателям**

Организация	Рекомендации
МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	Обеспечить транспортную доступность
МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	Обеспечить транспортную доступность
МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	1. Расширить набор средств навигации внутри организации, в частности, установить таблички с обозначением функционального назначения помещений 2. Оборудовать современным санитарно-гигиеническим

Организация	Рекомендации
	помещением 3. Улучшить санитарное состояние помещений
МУ «Ельниковская центральная библиотека»	Выделить отдельную зону отдыха (ожидания) и оборудовать дополнительной мебелью Оборудовать современным санитарно-гигиеническим помещением Улучшить санитарное состояние помещений
МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	1. Обеспечить транспортную доступность 2. Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой.
МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	Обеспечить транспортную доступность
МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	Обеспечить транспортную доступность
МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	Обеспечить транспортную доступность
МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой.
МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	Обеспечить транспортную доступность
МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	1. Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой. 2. Оборудовать современным санитарно-гигиеническим помещением
МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	1. Расширить набор средств навигации внутри организации, в частности, установить таблички с обозначением функционального назначения помещений 2. Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой.
МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	1. Обеспечить транспортную доступность 2. Оборудовать современным санитарно-гигиеническим помещением
МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	1. Обеспечить транспортную доступность 2. Оборудовать современным санитарно-гигиеническим помещением



Организация	Рекомендации
Республики Мордовия»	
МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	1. Обеспечить транспортную доступность 2. Обеспечить доступ к питьевой воде, установить кулер или графин с питьевой водой.

### 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» включает 3 показателя: «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов». Для оценки организаций культуры по первым двум показателям использовался метод социологического наблюдения. Третий показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» основывается на результатах опроса.

Социологическое наблюдение как метод предполагает наличие цели и задачи объекта наблюдения, а также выделенных единиц анализа, на основе

которых был составлен полуструктурированный бланк для исследования объекта наблюдения.

Объектами наблюдения выступили организации культуры Республики Мордовия, предоставляющие услуги на дому.

Цель наблюдения — оценка уровня доступности услуг для инвалидов в организациях культуры.

Задачами наблюдения является оценка показателей «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», делящиеся на ряд параметров, для которых мы разработали дробные условия (указаны в скобках) в соответствии с требованиями Свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (Свода правил 59.13330.2016 еще не вступил официально в действие и носит рекомендательный характер):

*3.1. Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней с учетом доступности для инвалидов:*

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) («вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов», «входная площадка соответствуют требованиям для маломобильных групп населения (далее - МГН)», «входная дверь соответствуют требованиям для МГН», «тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН»);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов («обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака», «расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение, доступному для инвалидов, на расстоянии не более 50 м», «наличие не менее 10 % специальных парковочных мест от общего числа мест на стоянке», «наличие не менее 5 % специализированных расширенных парковочных мест для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на кресла-колясках (с размером 2,4\*3,6 м), от общего числа мест на стоянке размером до 100 мест», «обеспечение ровной поверхности каждого машиноместа, предназначенного для стоянки транспортных средств инвалидов» с поперечным и продольным уклоном не более 2 %», «оборудование выхода со

специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них»);

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов («наличие специального или адаптированного лифта, или специального подъемника для инвалидов», «наличие дополнительных поручней на стенах, соответствующих стандарту», «наличие дверных проемов, соответствующих стандарту»);

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений («наличие в санитарно-гигиеническом помещении дверных проемов, соответствующих стандарту», «устойчивые поручни около раковин и унитаза», «пространство для подъезда инвалидной коляски имеет необходимые размеры», «рядом с унитазом есть необходимое пространство для размещения инвалидной коляски»)

*3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:*

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации («наличие специальной тактильной желтой разметки и знаков во всех основных помещениях организации», «наличие аудиокарт или аудиотактильных мнемокарт», «наличие системы тифлокомментирования», «наличие аудиоинформатора или стационарных индукционных систем для слабослышащих», «наличие видеоинформатора/монитора с текстографической информацией об услугах организации»);

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Максимальная оценка по всем показателям составила 100 баллов, а по каждому параметру — 20 баллов.

### 3.1. Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов

Средний балл по показателю «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов», составил 17,8 баллов из 100 максимально возможных.

Параметр «Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)» предполагает, прежде всего, наличие альтернативного средства, позволяющего преодолевать перепад высот (пандуса, специального подъемника). Однако не всегда наличие только этого оборудования решает проблему доступности входной группы. Для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата или органов зрения может быть недоступен любой элемент входной групп, следовательно, проблема доступности входной группы конкретной организации не будет решена. Поэтому мы разработали более подробные условия на основании требований свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001». Оценка элементов входной группы исследованных организаций культуры РМ представлена в табл. 9.

Таблица 9

**Наличие условий и оценочные баллы по параметру  
«Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)»**

№	Организация	Условия	
---	-------------	---------	--

п/п		Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	Входная площадка и лестница соответствует требованиям для МГН	Входная дверь соответствует требованиям для МГН	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	Сумма оценочных баллов (max 20)
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	+	+	-	-	0
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	-	+	+	-	0
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	-	+	-	-	0
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	+	+	+	+	20
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	+	+	+	+	20
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	-	+	-	+	0
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры»	-	+	+	-	0
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	-	+	-	+	0
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	-	-	-	+	0
10	МБУК Атяшевский РКМ	+	+	+	+	20
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры»	+	+	+	+	20
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	-	+	-	-	0
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	-	-	-	-	0
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	+	+	+	+	20
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	-	+	+	+	0
16	МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»	-	+	+	-	0
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского	-	-	+	-	0

№ п/п	Организация	Условия				Сумма оценочных баллов (max 20)
		Вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	Входная площадка и лестница соответствует требованиям для МГН	Входная дверь соответствует требованиям для МГН	Тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	
	муниципального района»					
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	-	-	+	-	0
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	+	+	+	+	20
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	+	+	+	+	20
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	-	-	-	-	0
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	-	-	-	-	0
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	+	+	+	+	20
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	+	+	+	+	20
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина»	+	-	-	-	0
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	+	+	-	-	0
27	МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	+	+	+	+	20

\* Знаки «+» или «-» означают наличие или отсутствие условий в соответствии с требованиями свода правил 59.13330.2012.

\*\*При наличии всех четырех условий требованиям организация получает 20 баллов по параметру «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами».

Почти две трети организаций культуры, подлежащих независимой оценке в 2019 г. (17 из 27), не получили положительной оценки за состояние входных групп по этому показателю. Практически во всех из них для полной доступности входных групп для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в том числе передвигающихся на креслах-колясках, требуется строительство или реконструкция пандусов с правильным уклоном (5,0 %), значительная реконструкция входных площадок, входных дверей и тамбуров, иногда установка поручней на лестнице (более подробную оценку см. в табл. ).

В исследуемых организациях культуры не используются специальная желтая тактильная разметка и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей, которые должны размещаться на элементах входной группы и далее по пути движения внутри здания к зоне обслуживания. Вместе с тем доступность архитектурной среды необходима не только инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, но и инвалидам с сенсорными нарушениями (зрения, слуха, голоса).

Параметр «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» введен для обеспечения гарантии свободного парковочного места для автомобиля инвалида (или перевозящего его лица) в любое время, в том числе в «часы пик», когда парковки перегружены.

По итогам оценки наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (специальных мест на общей стоянке) около организаций культуры в 2019 г. лишь в 3 организациях (МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия») имеется возможность достоверно точно оценить возможность припарковать автомобиль на специальном парковочном месте для инвалидов, в связи с тем, что у них имеется соответствующая разметка автостоянки, позволяющая оценить размеры парковочного места и его диспозицию в отношении ближайшего возможного выезда с автостоянки в сторону входа в организацию.

Полностью всем перечисленным требованиям, не соответствуют автостоянки всех трех организаций культуры, автостоянки которых мы имели возможность оценить согласно требованиям СНиП 35-01-2001. Несмотря на то, что эти автостоянки имеют обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака, расположены не далее 50 м от входа в сооружение, доступному для инвалидов, их доля не менее 10 % специальных

парковочных мест от общего числа мест на стоянке, обеспечена ровная поверхность каждого машино-места, предназначенного для стоянки транспортных средств инвалидов с поперечным и продольным уклоном не более 2 %», выход/выезд со специальных парковочных мест оборудован бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них, но не соблюдается размер специализированных расширенных парковочных мест для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на кресла-колясках (с размером 2,4\*3,6 м), а соответственно нельзя высчитать и их долю.

В остальных 24 организациях зачастую нет и знака парковки, парковка стихийная, иногда на неровной поверхности, зеленой зоне, хотя и довольно близко от входа в организацию культуры, но данный вариант не подходит для парковки транспортных средств инвалидов. Отрицательная оценка этого показателя не означает, что нельзя припарковать машину непосредственно возле входа в организацию, если есть свободные места на парковках, в том числе стихийных, но нет точной гарантии, что они будут свободны в нужное время и будут иметь достаточный уровень доступности и безопасности автостоянки для самостоятельного перемещения инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Таким образом, общей проблемой всех автостоянок оцениваемых организаций является отсутствие дорожной разметки, а в случае, когда она имеется, несоблюдение требований Свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» в части требований к размеру парковочного места для автомобиля инвалида, передвигающегося на кресле-коляске. В настоящее время все специальные парковочные места для автомобилей инвалидов имеют стандартную ширину 2,4 м, в то время как для размещения около автомобиля инвалидной коляски требуется еще 1,2 м, в итоге ширина парковочного места должна составлять 3,6 м, причем таких мест должно быть не менее 5 % от общего их числа. Поэтому организациям культуры в сотрудничестве с администрациями муниципальных районов и ГО Саранск, в первую очередь, необходимо обозначить специальные парковочные места наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака, во вторую очередь, необходимо сделать правильную разметку для 5 % мест на автостоянках с размером ширины парковочного места 3,6 м и наличием разметки пешеходной зоны шириной 0,6



м по периметру вокруг специального парковочного места для инвалида-колясочника.

Анализ параметра «Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов» необходим для того, чтобы оценить доступность для инвалидов путей движения внутри здания и зоны обслуживания организации. В большинстве организаций культуры проблема отсутствия лифта или специального подъемника для инвалидов решается расположением зоны обслуживания на первом этаже, но в половине (14 из 27 организаций) лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не могут посетить зону обслуживания, находящуюся на втором этаже, из-за отсутствия лифта или специального подъемника (табл. 10).

Таблица 10

**Наличие условий и оценочные баллы по параметру  
«Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов»**

№ п/п	Организация	Условия*			Сумма оценочных баллов** (max 20)
		Наличие специального или адаптированного лифта, или специального подъемника для инвалидов	Наличие дополнительных поручней на стенах	Наличие дверных проемов шириной не менее 90 см и порога в дверном проеме высотой не более 2,5 см	
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	+	-	+	20
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	-	-	-	0
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	-	-	+	0
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	+	+	+	20
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	+	-	+	20
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	-	-	-	0
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры»	+	+	+	20
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	+	-	-	0
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	+	-	+	20

№ п/п	Организация	Условия*			Сумма оценочных баллов** (max 20)
		Наличие специального или адаптированного лифта, или специального подъемника для инвалидов	Наличие дополнительных поручней на стенах	Наличие дверных проемов шириной не менее 90 см и порога в дверном проеме высотой не более 2,5 см	
10	МБУК Атяшевский РКМ	-	-	+	0
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры»	+	-	+	20
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	+	-	-	0
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	+	-	-	0
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	+	-	+	20
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	-	-	+	0
16	МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»	-	-	+	0
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	-	-	+	0
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	-	-	+	0
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	-	-	+	0
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	-	-	+	0
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	-	-	-	0
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркай»	-	-	-	0
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	+	-	+	20
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	+	-	+	20
25	МБУК «Центральная библиотечная система им.	-	-	-	0

№ п/п	Организация	Условия*			Сумма оценочных баллов** (max 20)
		Наличие специального или адаптированного лифта, или специального подъемника для инвалидов	Наличие дополнительных поручней на стенах	Наличие дверных проемов шириной не менее 90 см и порога в дверном проеме высотой не более 2,5 см	
	И.М.Девина»				
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	-	-	-	0
27	МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	+	-	+	20

\* Знаки «+» или «-» означают наличие или отсутствие условий в соответствии с требованиями свода правил 59.13330.2012.

\*\* При наличии двух и более условий требованиям организация получает 20 баллов по параметру «Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов».

**В организациях культуры отсутствие возможности для инвалидов беспрепятственно посетить всю зону обслуживания организации и, соответственно пользоваться всеми услугами организации, частично решается благодаря наличию услуги дистанционного и надомного обслуживания или энтузиазма сопровождающего персонала, но это не отменяет полностью необходимость реконструкции зданий этих организаций для повышения доступности услуг для инвалидов в соответствии с действующим законодательством.**

Параметр «Наличие сменных кресел-колясок равен» 0 баллов, в ходе проведения наблюдения сменные кресло-коляски не были обнаружены ни в одной организации культуры.

**Наличие у организации кресел-колясок необходимо не только инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, но очень часто инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающимся с тростью, ходунками и пр., которые не могут преодолевать длительные расстояния или долго удерживать тело в вертикальном положении,** в их распоряжении нет собственных кресел-колясок, так как они не рекомендованы им врачами-экспертами для постоянного пользования, непосредственно до организации их могут доставить на частном транспорте, а уже внутри организации они нуждаются в использовании кресел-колясок. В рамках опроса пользователей

услуг организаций культуры мы столкнулись с таким случаем при опросе в МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»

Для инвалидов, постоянно использующих кресла-коляски, обязательная смена коляски на территории организации не только не нужна, но и зачастую не возможна. В организациях культуры предусматриваются только кресла-коляски с механическим управлением, а некоторым категориям инвалидов требуются только определенные модели колясок (например, с подголовником, активная, определенного размера и пр.). К тому же пересаживаться в незнакомую в управлении модель кресла-коляски и пользоваться ею непросто ни инвалиду, ни его сопровождающему. Поэтому считаем, что параметр «Наличие сменных кресел-колясок» целесообразно переименовать в параметр «Наличие кресел-колясок», а сотрудников организации проинструктировать, что инвалидов со своими креслами-колясками не нужно обязательно заставлять менять на коляску, имеющуюся в организации, т.к. доступность услуг организации это непосредственно не повышает, а вопрос чистки колес кресел-колясок от уличной грязи можно решить другими способами (покупкой бахил для колес, помощью инвалидам в их очистке и т.д.)

Оценка санитарно-гигиенических помещений в 2019 г. позволила констатировать, что только в одной организаций культуры — МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» имеются специальные туалеты для инвалидов, соответствующие требованиям. В МБУК «Ромодановский районный Дом культуры» имеется помещение, обозначенное как специальный туалет для инвалидов, но дверь в это помещение имеет ширину, не превышающую 75 см, поэтому он не доступен для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках. К тому же данное помещение недостаточно оборудовано устройствами для полной доступности санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, поэтому не заслужило положительной оценки по данному параметру.

Санитарно-гигиенические помещения всех организаций культуры, кроме МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», совершенно не предназначены для использования лицами с инвалидностью и требуют значительной реконструкции помещений либо ремонта новых помещений, а также нанесения специальной тактильной желтой разметки и знаков для повышения доступности для лиц с нарушениями зрения. К тому же в МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия» мы столкнулись с необходимостью оборудовать здание специальным подъемником для

инвалидов для доступности санитарно-гигиенических помещений, т. к. они находятся в подвале.

Сводная таблица оценочных баллов по показателю «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов» представлена в табл. 11.

Таблица 11

**Оценочные баллы по показателю «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов»**

№ п/п	Организация	Параметры					Сумма оценочных баллов (max 100)*
		Оборудование входных групп пандусами и (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел - колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	0	0	20	0	0	20
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	0	0	0	0	0	0
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	0	0	0	0	0	0
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	20	20	20	0	0	60
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	20	0	20	0	20	60
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	0	0	0	0	0	0
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры»	0	0	20	0	0	20
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	0	0	0	0	0	0
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	0	0	20	0	0	20
10	МБУК Атяшевский РКМ	20	0	0	0	0	20
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры»	20	0	20	0	0	40
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	0	0	0	0	0	0
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0	0	0	0	0	0
14	МБУК «Дом культуры	20	0	20	0	0	40

	Инсарского муниципального района»							
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	0	0	0	0	0	0	0
16	МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»	0	0	0	0	0	0	0
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	0	0	0	0	0	0	0
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0	0	0	0	0	0	0
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	20	0	0	0	0	0	20
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	20	0	0	0	0	0	20
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	0	0	0	0	0	0	0
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	0	0	0	0	0	0	0
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	20	20	20	0	0	0	60
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	20	0	20	0	0	0	40
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина»	0	0	0	0	0	0	0
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	0	0	0	0	0	0	0
27	МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	20	20	20	0	0	0	60
<b>Среднее значение</b>		<b>7,4</b>	<b>2,22</b>	<b>7,4</b>	<b>0</b>	<b>0,74</b>	<b>0,74</b>	<b>17,8</b>

\* Максимальный оценочный балл выставляется в случае выполнения 5 параметров.

Как видно из представленных в таблице данных, максимальное значение (100 баллов) по показателю «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов» не получила ни одна организация, наиболее высокие значения данного показателя

в 2019 г. (60 баллов) даны за оборудование помещений для инвалидов 4 организациям (МП г. о. Саранск «Городской зоопарк», МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»). Не имеют ни одного соответствующего условия по показателю «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов» половина организаций культуры (14 из 27), также низкую оценку показателя (20 баллов), отражающими фрагментарность доступности организации культуры для инвалидов, имеют еще 5 организаций.

### **3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Средний балл по показателю «*Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*» составил 66,3 баллов из 100 максимально возможных.

Параметр «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации» изучался на основе наличия следующих условий: «специальная тактильная желтая разметка и знаки во всех основных помещениях организации» (тактильные средства информации и тактильно-контрастные наземные и напольные указатели), «аудиокарты или аудиотактильные мнемокарты», «система тифлокомментирования» (субтитры, бегущая строка в зоне специального оборудованного места для обслуживания лица с инвалидностью), «аудиоинформаторы или стационарные индукционные системы для слабослышащих», «видеоинформаторы/мониторы с текстографической информацией об услугах организации».

Данный параметр не получил положительной оценки ни в одной организации культуры. Видеомонитор с текстографической информацией об услугах организации имеется на фасаде здания, над входом МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», попытки нанести специальную тактильную желтую разметку имеют в МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека», но этих частичных условий весьма недостаточно для доступности зданий и информации для лиц с нарушениями зрения и слуха.

Также ни в одной организации культуры не используется «дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля». Вместе с тем шрифт

Брайля необходим полностью незрячим людям, для них это один из немногих каналов получения необходимой информации в поиске определенных объектов, а также о наличии опасности. Желательно, чтобы каждая организация имела тактильно-звуковую мнемосхему расположения объектов организации (она имеет функции озвучивания элементов схемы и подпись элементов шрифтом Брайля).

Оцениваемые организации не имеют возможности предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Наличие в штате сотрудника, прошедшего краткий курс обучения основам сурдоперевода/тифлосурдоперевода при отсутствии регулярной практики, не позволяет качественно оказывать услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) оказываются лицам с нарушениями слуха и зрения бесплатно на основе записи в индивидуальные программы реабилитации и абилитации (ИПРА) инвалида, в которой определяется на какое количество часов перевода имеет право человек с нарушениями слуха и зрения, для получения этих услуг он обращается в организации, имеющие в своем штате профессиональных сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков). Для небольших организаций, которыми являются практически все организации культуры, нецелесообразно содержать в своем штате специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу). Вследствие чего Министерству труда и социальной защиты РФ необходимо продумать механизм предоставления услуг по сурдопереводу (тифлосурдопереводу) в регионах, где не имеется возможности содержать в штате организации культуры специалиста по сурдопереводу (тифлосурдопереводу), а также в Методике независимой оценки организаций культуры необходимо уточнить, что как именно оценивать параметр «возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)» - наличие специалиста или наличие возможности по предварительной заявке, на основе ИПРА инвалида, приглашать его из сторонних организаций.

У 16 из 27 оцененных организаций культуры имеется альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению, так как многие из этих организаций имеют официальные страницы на официальном портале органов государственной власти Республики Мордовия ([www.e-mordovia.ru](http://www.e-mordovia.ru)).

Абсолютно все организации культуры имеют возможность оказания помощи инвалидам при сопровождении на территории организации. Поэтому



оценка параметра «помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории» имеет максимально высокие результаты (среднее значение - 20 баллов).

В настоящее время наличие сопровождающего персонала является необходимостью и спецификой российской действительности. При отсутствии карт доступности организации для инвалидов и слабой системе информирования потребителей услуг с нарушениями зрения и слуха именно работники организации сопровождают инвалидов в помещениях. Очень часто наличие сопровождающего персонала является компенсирующим решением недостаточной доступности услуг для инвалидов. В качестве сопровождающего персонала в учреждениях выступают социальные работники, сотрудники отдела культуры на дому и клиентской службы, администраторы, охранники. Учитывая широкий перечень лиц сопровождающего персонала, можно заключить, что помочь инвалидам готов практически каждый работник организации. Однако энтузиазм сотрудников не может полностью компенсировать доступность услуг конкретной организации для инвалидов. Поэтому всем организациям культуры необходимо составить план по повышению доступности организаций для инвалидов, для предоставления им большей самостоятельности в передвижении и получении услуг организации.

Возможность предоставления услуг организации в дистанционном режиме или на дому имеет большинство организаций культуры из списка оценки 2019 г. - 21 из 27 организаций, кроме МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК Атяшевский РКМ, МАУК «Атяшевский районный Дом культуры», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия». Поэтому и в оценке параметра «Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» достигнуты высокие средние значения (16,3 балла). В дистанционном формате или на дому (для организаций культуры еще и с выездом в образовательные организации, дома-интернаты) могут быть предоставлены далеко не все услуги организации, вместе с тем такая форма позволяет представлять услуги организаций культуры для такого широкого контингента маломобильных групп населения как пожилые, инвалиды, дети, в том числе дошкольного возраста.

Сводная таблица с оценочными баллами по показателю «обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (табл. 12).

Таблица 12

**Оценочные баллы по показателю «Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**

№ п/п	Организация	Параметры					Сумма оценочных баллов (максимум - 100)*	
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефными точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории		Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	0	0	0	0	20	20	40
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	0	0	0	0	20	20	40
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	0	0	0	0	20	20	40
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	0	0	0	0	20	20	40
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	0	0	0	20	20	0	40
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	0	0	0	20	20	20	60
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры»	0	0	0	20	20	20	60
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	0	0	0	20	20	20	60
9	МБУК «Атяшевская центральная	0	0	0	20	20	20	60

№ п/п	Организация	Параметры					Сумма оценочных баллов (максимум - 100)*	
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории		Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
	районная библиотека»							
10	МБУК Атяшевский РКМ	0	0	0	20	20	0	40
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры»	0	0	0	20	20	0	40
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	0	0	0	20	20	20	60
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	0	0	0	20	20	20	60
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	0	0	0	0	20	0	20
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	0	0	0	0	20	20	40
16	МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»	0	0	0	20	20	20	60
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	0	0	0	20	20	0	40
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	0	0	0	20	20	20	60

№ п/п	Организация	Параметры						Сумма оценочных баллов (максимум - 100)*
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	0	0	0	20	20	20	60
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	0	0	0	0	20	20	40
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	0	0	0	0	20	20	40
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркая»	0	0	0	0	20	20	40
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	0	0	0	0	20	20	40
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	0	0	0	20	20	20	60
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина»	0	0	0	20	20	20	60
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	0	0	0	20	20	20	60

№ п/п	Организация	Параметры					Сумма оценочных баллов (максимум - 100)*	
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефными точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории		Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
27	МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	0	0	0	0	20	0	20
<b>Среднее значение</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11,85</b>	<b>20</b>	<b>16,3</b>	<b>-</b>

\* Максимальный оценочный балл выставляется в случае выполнения 5 и более параметров.

Самые высокие значения показателя «обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» — 60 баллов, которые можно отнести к средним оценкам, имеют 12 из 27 организаций культуры. Низкую оценку получил только МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия» (20 баллов).

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

Показатель «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» является показателем, позволяющим оценить доступность услуг для инвалидов с точки зрения пользователей услуг.

Среди контингента получателей услуг, опрошенных нами в 2019 г., доля лиц с инвалидностью равна 12,5 %, но по отдельным организациям эта доля варьирует от 3,9 % (МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека») до 25,0 % (МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»), что свидетельствует о ситуативности работы организаций с контингентом потребителей услуг культуры, имеющим инвалидность.

По результатам опроса пользователей услуг с инвалидностью доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, имеет очень высокое среднее значение — 89,5 %, что соответствует 90 баллам. В половине оцененных организаций культуры (в 14 из 27 организаций) все опрошенные респонденты-инвалиды удовлетворены доступностью услуг для инвалидов — 100 % (табл. 13).

Таблица 13

#### Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

№ п/п	Организация	%	ИТОГО баллов по показателю
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	66,70	67
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	50,00	50
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	77,80	78
4	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	100	100

№ п/п	Организация	%	ИТОГО баллов по показателю
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	100	100
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	90,00	90
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры»	100	100
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	100	100
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	100	100
10	МБУК Атяшевский РКМ	100	100
11	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры»	100	100
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	73,30	73
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	100	100
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	92,90	93
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	100	100
16	МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»	100	100
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	64,30	64
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	100	100
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	80,00	80
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	100	100
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	83,30	83
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»	66,70	67
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	94,10	94
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	100	100
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина»	100	100
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	100	100
27	МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	78,60	79
<b>Среднее значение</b>		<b>89,5</b>	<b>90</b>

В 6 организациях культуры уровень удовлетворенности респондентов-инвалидов доступностью услуг для них имеет значение ниже среднего



показателя (89,5 %), значения распределились в пределах от 50,0 % (МБУК «Дом культуры «Заречье») до 78,6 % (МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»).

Вместе с тем необходимо отметить, какие именно условия респонденты-инвалиды считают недоступными в каждом конкретном учреждении. В «открытых» вариантах ответа на вопросы анкеты респонденты написали комментарии о том, в связи с чем считают услуги для инвалидов недоступными, или пожелания, дополнение каких условий способствовало бы повышению доступности услуг для инвалидов. Так, один из читателей МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» написал, что «инвалид-колясочник не может воспользоваться услугами абонемента и читального зала лично: нет условий подняться», потребители услуг МБУК «Дом культуры «Заречье» отметили, что «нет заезда для коляски», а в МБУК «Ромодановский районный Дом культуры» попросили «проводить вечера для ветеранов, инвалидов».

#### **3.4. Рейтинг организаций культуры по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

По результатам проведенного исследования интегральная оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организациях культуры в 2019 г. составила 51,27 баллов из 100 максимально возможных (табл. 14). Самые высокие оценки по данному критерию получили: МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия (66,0 баллов), МП г. о. Саранск «Городской зоопарк» (64,0 балла), МБУ «Ардатовский районный Дом культуры» (64,0 балла), МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия (62,23 балла). Самые низкие оценки по критерию «доступность услуг для инвалидов» сложились у ряда организаций: МБУК «Дом культуры «Заречье» (31,0 балла), МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» (35,29 балла), МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай» (36,01 балла), МБУК «Дом культуры «Луч» (39,34 балла). В основном данная оценка сложилась на таком низком уровне из-за отсутствия абсолютно всех условий по показателю «Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов», здания этих организаций нуждаются в реконструкции, хотя комфортность

зданий МБУК «Дом культуры «Заречье» и МБУК «Дом культуры «Луч» значительно возросла с момента последней оценки в 2017 г.

Таблица 14

**Рейтинг организаций культуры по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Организация	Интегральная оценка (max 100)	Показатели		
			Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов (max 30)	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (max 40)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (max. 30)
<i>Среднее значение</i>		<b>51,3</b>	<b>5,3</b>	<b>19,0</b>	<b>27,0</b>
1	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	66,0	12,00	24,00	30,00
2	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	64,0	18,00	16,00	30,00
3	МП г. о. Саранск «Городской зоопарк»	64,0	18,00	16,00	30,00
4	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	62,2	18,00	16,00	28,23
5	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	60,0	6,00	24,00	30,00
6	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры»	60,0	6,00	24,00	30,00
7	МАУК «Атяшевский районный Дом культуры»	58,0	12,00	16,00	30,00
8	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района»	54,0	0,00	24,00	30,00
9	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина»	54,0	0,00	24,00	30,00
10	МБУ «Центр культуры»	54,0	6,00	24,00	24,00

№ п/п	Организация	Интегральная оценка (max 100)	Показатели		
			Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов (max 30)	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (max 40)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (max. 30)
	Ковылкинского муниципального района»				
11	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	54,0	0,00	24,00	30,00
12	МБУ «Центр культуры Ичалковского муниципального района»	54,0	0,00	24,00	30,00
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	54,0	0,00	24,00	30,00
14	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	54,0	0,00	24,00	30,00
15	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	52,0	6,00	16,00	30,00
16	МБУК Атяшевский РКМ	52,0	6,00	16,00	30,00
17	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	51,0	0,00	24,00	27,00
18	МБУ «Центр культуры Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	49,6	18	8,00	23,58
19	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	47,9	12,00	8,00	27,87
20	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	46,0	0,00	16,00	30,00

№ п/п	Организация	Интегральная оценка (max 100)	Показатели		
			Оборудование помещений организации культуры и территории, прилегающей к ней, с учетом доступности для инвалидов (max 30)	Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (max 40)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (max. 30)
21	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	46,0	0,00	24,00	21,99
22	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	42,0	6	16,00	20,01
23	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека»	41,0	0,00	16,00	24,99
24	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	39,3	0,00	16,00	23,34
25	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н.Эркайя»	36,0	0,00	16,00	20,01
26	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	35,3	0,00	16,00	19,29
27	МБУК «Дом культуры «Заречье»	31,0	0,00	16,00	15,00

#### **4. Доброжелательность, вежливость работников организации культуры**

Для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» были использованы показатели:

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия».

##### **4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию**

По итогам анкетирования выявлена высокая оценка доброжелательности, вежливости работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. В среднем по всем исследуемым организациям показатель составил 39,8 баллов. В 20 организациях данный показатель оказался максимальным (40 баллов), в 7 организациях он оказался ниже среднего значения по показателю – от 38,3 до 39,6 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в среднем составила 99,4 %. Доля респондентов, не удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников исследуемых организаций не превышает 5 %, что укладывается в рамки статистической погрешности.

#### **4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**

Максимально высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию. В среднем по всем исследуемым организациям значение показателя составляет 39,7 баллов. В 18 организациях данный показатель оказался максимальным (40 баллов), в 9 – ниже среднего значения по показателю – от 38,2 до 39,6 до баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в среднем составил 99,3 %. Доля респондентов, не удовлетворенных параметрами показателя оценки качества, укладывается в рамки статистической погрешности (не более 5 %).

#### **4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия**

Отмечается высокая оценка доброжелательности, вежливости работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия. Среднее значение по показателю составляет 19,8 баллов из 20 возможных. Максимальные значения показателя зафиксированы в 19 организациях. В 8 организациях отмечаются оценки ниже среднего значения по показателю – от 19,2 до 19,6 баллов.

Показатель оценки качества услуг наивысший в рамках данного критерия. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в среднем составил 99,2 %.

Доля не удовлетворенных по этому показателю респондентов не превышает 3 %.

Таким образом, по всем показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания исследуемые организации демонстрируют высокие показатели. Средний интегральный балл составил 99,3 из 100 максимально возможных. Более половины организаций (14 ед., 52 %) имеют максимальный показатель (100 баллов). В целом балльная оценка 3 организаций превысила среднее значение по критерию (от 99,4 до 99,6 баллов), в то время как в 10 организациях (37 % от общего числа исследуемых) она, наоборот, его не достигла (от 96,1 до 99,2 баллов).

В группу лидеров по данному критерию вошли: МП г.о. Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей», МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай», МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия».

По типу учреждений культуры максимальные баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» зафиксированы в библиотечных организациях Республики Мордовия (66,7 % от общего числа исследуемых).

Самые низкие оценочные баллы зафиксирован у МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (96,1) и МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» (19,5).

Наиболее высокие результаты были получены по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию». Дифференциация оценок по показателям между организациями незначительная, в рамках статистической погрешности.

Рейтинг организаций культуры Республики Мордовия по критерию «Доброжелательность, вежливость работников социального обслуживания» представлен в табл. 15.

Таблица 15

**Рейтинг организаций по критерию  
«Доброжелательность, вежливость работников социального обслуживания»**

№ п/п	Организация	Интегральный показатель (max 100)	4.1* (max 40)	4.2 ** (max 40)	4.3*** (max 20)
<b>Среднее значение</b>		<b>99,34</b>	<b>39,77</b>	<b>39,72</b>	<b>19,85</b>
1	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	100	40	40	20
2	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	100	40	40	20
3	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	100	40	40	20
4	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	100	40	40	20
5	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	100	40	40	20
6	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	100	40	40	20
7	МУ «Ельниковская центральная библиотек»	100	40	40	20
8	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	100	40	40	20
9	МБУ «Центр культур» Ичалковского	100	40	40	20



	муниципального района Республики Мордовия				
10	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	100	40	40	20
11	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	100	40	40	20
12	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя»	100	40	40	20
13	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	100	40	40	20
14	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	100	40	40	20
15	МБУК «Дом культуры «Заречье»	99,60	40	40	19,60
16	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	99,48	40	40	19,48
17	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	99,36	40	40	19,36
18	МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	99,24	40	39,24	20
19	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	99,20	39,60	39,60	20
20	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	99,20	39,60	39,60	20
21	МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия	99,16	40	40	19,16
22	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района	98,82	39,60	39,60	19,62

	Республики Мордовия				
23	МБУК «Дом культуры «Луч»	98,76	40	39,20	19,56
24	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	98,40	39,20	39,20	20
25	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	98,40	39,20	39,20	20
26	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	96,50	38,28	38,64	19,58
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	96,12	38,32	38,20	19,60

\* Показатель 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию».

\*\* Показатель 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

\*\*\* Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия».

## 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Определение уровня удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организациях культуры предполагает анализ параметров оценки качества, подлежащих оценке: доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации; доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организациях культуры. Оценка доли удовлетворенных качеством условий предоставления услуг организациями культуры Республики Мордовия определялась осуществлялась исходя из результатов социологического исследования.

Результаты опроса в целом показали высокую долю удовлетворенности условиями оказания услуг организациями культуры Мордовии. Более 30% опрошенных (в 9 учреждениях культуры) оценены получателями услуг на 100 баллов: МП ГО Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К. Крупской», МБУК Атяшевский РКМ, МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», 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 «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.

18,5 % опрошенных (5 организаций культуры) оценили условия оказания услуг в 99 и более баллов: МБУК «Централизованная городская

библиотечная система для детей», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркая», МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.

Около половины 48,1 % опрошенных (13 организаций культуры) оценили условия оказания услуг в 90 и более баллов: МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Дом культуры «ЛУЧ», МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека», МУ «Ельниковский районный Дом культуры», 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», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия», МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия.

Интегральная оценка удовлетворенности условиями оказания услуг составила 98,4 балла из 100 возможных (табл. 16).

Таблица 16

**Распределение баллов по показателям, характеризующим удовлетворенность условиями оказания услуг**

№ п/п	Организация	Баллы
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	99,0
2	МБУК «Дом культуры «Заречье»	96,1
3	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	97,2
4	МП ГО Саранск «Городской зоопарк»	100
5	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	98,6
6	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской»	100
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	98,0
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	99,2
9	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	97,4
10	МБУК Атяшевский РКМ	100

11	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	100
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	98,5
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	99,2
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	98,5
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	100
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	98,9
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	95,1
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района»	100
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	97,0
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	100
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	100
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай»	99,0
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	97,1
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	100
25	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия	99,0
26	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	98,0
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	90,3

### 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Важным фактором, в значительной степени определяющим уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, является готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Оценки по этому показателю распределились в диапазоне от 26,4 до 30 баллов. Максимальное количество набрали 14 организаций культуры из 27 (51,8 %): МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МП ГО Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К. Крупской», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МБУК Атяшевский РКМ, МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», 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 «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркайя», МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.

От 28 до 29 баллов и выше набрали 12 организаций культуры (44,4 %): МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Дом культуры «ЛУЧ», МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека», МУ «Ельниковский районный Дом культуры», 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», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия». Наименьшее значение, но также относительно высокое набрало МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия (26,3 балла).

Таким образом, результаты опроса демонстрируют весьма высокую готовность респондентов рекомендовать своим родственникам и знакомым услуги организации культуры.

## **5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)**

При оценке удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг организацией культуры анализируется показатель «график работы организации». Результаты опроса и по этому показателю выявил почти абсолютные значения. Максимальное количество баллов (20) набрали 13 организаций культуры (48,1 %): МБУК «Централизованная

городская библиотечная система для детей», МП ГО Саранск «Городской зоопарк», МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К. Крупской», МБУК Атяшевский РКМ, МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», 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 «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай», МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия.

Также высокая степень удовлетворенности (от 19,0 до 19,8 баллов) графиком работы у 11 (40,7 %) организаций культуры: МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека», МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия».

МБУК «Дом культуры «Луч» набрало 18,8 баллов, МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия набрало 18,6 баллов. У этих организаций значение этого показателя несколько ниже, то так же относительно высоко.

### **5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организациях культуры**

Результаты опросы выявили высокую долю получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организациях

культуры. Максимальное значение (50 баллов) набрали 14 (51,8 %) организаций культуры: МП ГО Саранск «Городской зоопарк», МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н.К.Крупской», МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система», МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека», МБУК Атяшевский РКМ, МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел», МУ «Ельниковская центральная библиотека», МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района», МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района», МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района», МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия, МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия».

От 47,5 до 49,5 баллов набрали 12 (44,4 %) организаций культуры: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей», МБУК «Дом культуры «Заречье», МБУК «Дом культуры «ЛУЧ», МБУ «Ардатовский районный Дом культуры», МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия», МУ «Ельниковский районный Дом культуры», МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района», МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района», МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района», МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркая», МБУК «Ромодановский районный Дом культуры», МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия. МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия набрало 45,3 балла.

Таблица 17

**Рейтинг организаций по критерию  
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Организация	Интегральный показатель	5.1. (max 30)	5.2. (max 20)	5.3. (max 50)



		(max 100)			
<b>Среднее значение</b>		<b>98,37</b>	<b>29,44</b>	<b>19,60</b>	<b>49,32</b>
1	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	100	30	20	50
2	МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»	100	30	20	50
3	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей»	100	30	20	50
4	МАУК Атяшевского муниципального района «Центр национальной культуры и ремесел»	100	30	20	50
5	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района»	100	30	20	50
6	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального район»	100	30	20	50
7	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района»	100	30	20	50
8	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	100	30	20	50
9	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	100	30	20	50
10	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система»	100	30	20	50
11	МУ «Ельниковская центральная библиотека»	99,2	30	19,2	50
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	99	30	20	49
13	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркай»	99	30	20	49
14	МБУК «Центральная библиотечная система им. И.М.Девина» Старошайговского		30	20	49

	муниципального района Республики Мордовия	99			
15	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	98,9	29,1	19,8	50
16	МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»	98,6	29,1	20	49,5
17	МУ «Ельниковский районный Дом культуры»	98,5	29,7	19,8	49
18	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района»	98,5	29,4	19,6	49,5
19	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия»	98	19,1	19,4	49,5
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия»	98	28,8	19,2	50
21	МБУК «Атяшевская центральная районная библиотека»	97,4	28,2	19,2	50
22	МБУК «Дом культуры «ЛУЧ»	97,2	29,4	18,8	49
23	МБУК «Ромодановский районный Дом культуры»	97,1	29,4	19,2	48,5
24	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района»	97	28,4	19,6	48,9
25	МБУК «Дом культуры «Заречье»	96,1	29,1	19	48
26	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района»	95,1	28,8	18,8	47,5
27	МБУ «Центр культуры» Темниковского муниципального района Республики Мордовия	90,3	26,3	19,6	49,3

Таким образом, организациям культуры и в дальнейшем следует поддерживать условия оказания услуг на высоком уровне.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, результаты социологического исследования свидетельствуют о довольно высокой оценке респондентами условий оказания услуг организациями культуры. Исключение составляют некоторые проблемы с качеством, наполнением и актуальностью информации, размещенных на сайтах организаций культуры в сети «Интернет», а также вопросы доступной среды для инвалидов. Последнее особенно характерно для организаций, расположенных в зданиях старой постройки, где конструкционные особенности зданий не позволяют эту доступность увеличить и предполагают капитальную перестройку зданий.

Проведенная оценка качества оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия позволяет сформулировать некоторые рекомендации.

Министерству культуры, национальной политики, туризма и архивного дела РМ на своих официальных ресурсах разместить электронную анкету для оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры РМ по аналогии с ресурсом оценки качества услуг в федеральных учреждениях культуры ([quality.mkrf.ru](http://quality.mkrf.ru)) в соответствии с последними методиками.

Министерству культуры, национальной политики, туризма и архивного дела РМ рассмотреть возможность перевода ряда государственных услуг, в предоставлении которых участвуют учреждения культуры РМ (например, Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах; Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных; Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий), в электронную (дистанционную) форму, подключить к этому процессу учреждения культуры РМ и задействовать ресурсы порталов государственных услуг. Тем самым официально будут созданы дополнительные (дистанционные) условия доступности для инвалидов.

Министерству культуры, национальной политики, туризма и архивного дела РМ предлагается довести до ответственных за независимую оценку на федеральном уровне отмеченные выше вопросы, замечания и предложения

по уточнению отдельных параметров и совершенствованию методики независимой оценки качества условий оказания услуг.

1. Поддерживать отчетную дисциплину на сайтах для размещения информации об организациях, своевременно и в полном объеме публиковать обновляемые сведения об организации и контролировать этот процесс.

2. Осуществлять постоянный мониторинг и исправление искажений, вносимых в данные сайтов, а значит и на сайт bus.gov.ru

3. Обеспечить транспортную доступность организаций культуры.

4. Расширить набор средств навигации внутри организаций, в частности, установить таблички с обозначением функционального назначения помещений.

5. Улучшить оснащение организаций культуры современным санитарно-гигиеническим оборудованием.

6. Внедрить специальную желтую тактильную разметку и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей.

7. Обозначить организациям культуры в сотрудничестве с администрациями муниципальных районов и ГО Саранск специальные парковочные места с наземной разметкой и вертикальным знаком. Сделать правильную разметку для 5 % мест на автостоянках с шириной парковочного места 3,6 м. и наличием разметки пешеходной зоны шириной 0,6 м по периметру вокруг специального парковочного места для инвалида-колясочника.

8. Приобрести организациями культуры кресел-колясок.

9. Обеспечить постоянный контроль за соблюдением профессиональной этики.

10. Провести у значительной части организаций культуры капитальный или косметический ремонт.

11. Обновить библиотечным организациям книжные фонды.

12. Обновить электронное оборудование в домах и центрах культуры.

13. Продолжить работу по дальнейшему совершенствованию качества условий предоставляемых услуг организациями культуры.

14. Совершенствовать материально-техническую базу подведомственных государственных (при наличии финансирования), в целях обеспечения доступности и качества, оказываемых организациями культуры услуг.

Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия представлен на рис. 1.

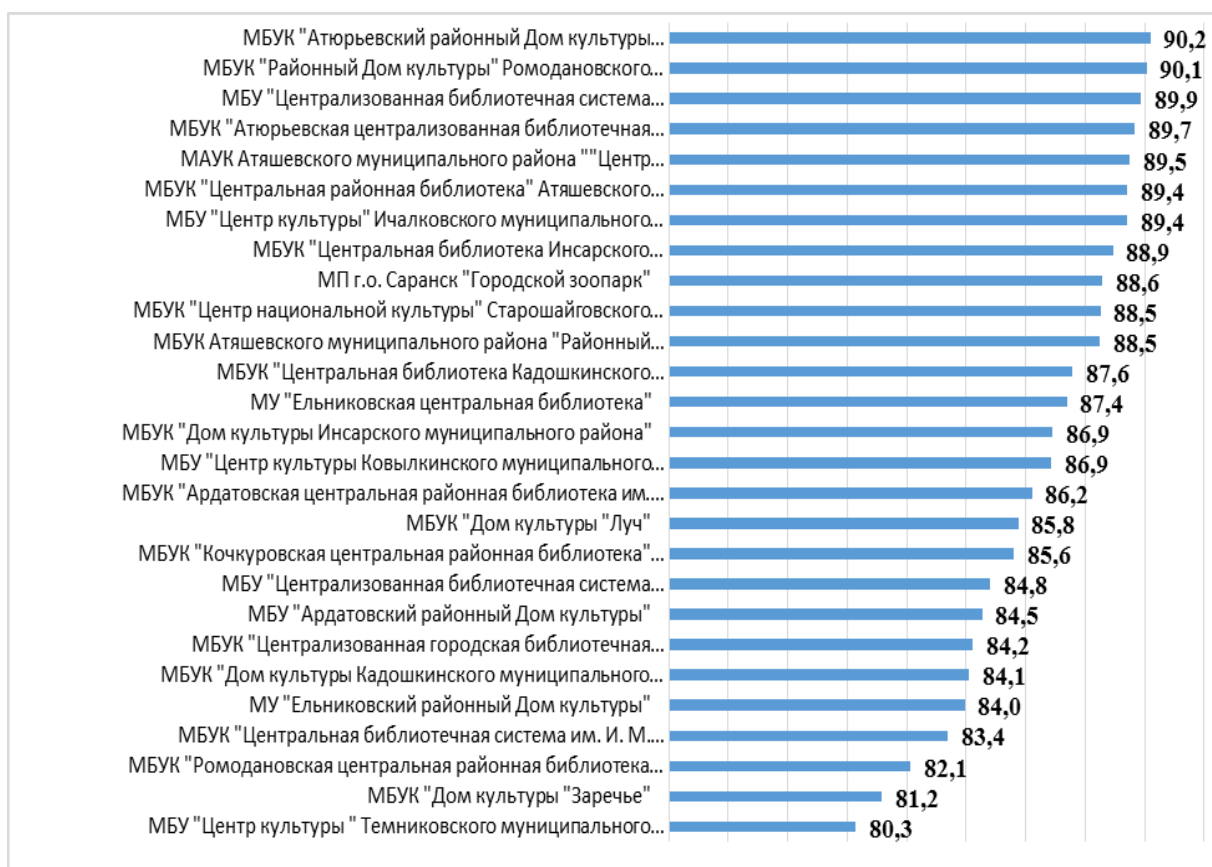


Рис. 1. Итоговый рейтинг оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия

Таблица 17

Рекомендации по результатам оценки открытости и доступности информации об организации культуры

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
1	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для детей»	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;</li> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
2	МБУК «Дом культуры «Заречье» <a href="http://www.dkzar-rm.ru/">http://www.dkzar-rm.ru/</a>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
3	МБУК «Дом культуры «Луч»	<p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
4	МП г.о. Саранск «Городской зоопарк»	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— виды предоставляемых услуг организацией культуры;</li> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные</b></p>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
		<p><b>способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;</li> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами</p>
5	<p>МБУ «Ардатовский районный Дом культуры»  <a href="http://ardatov.e-mordovia.ru/content/view/6303">http://ardatov.e-mordovia.ru/content/view/6303</a></p>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о режим, график работы организации культуры</li> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> <li>— о копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</li> <li>— информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши), новости, события.</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— адрес электронной почты;</li> <li>— электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;</li> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами</p>
6	<p>МБУК «Ардатовская центральная районная библиотека им. Н. К. Крупской»                  страница на сайте администрации района:  <a href="http://ardatov.e-mordovia.ru/content/view/6669">http://ardatov.e-mordovia.ru/content/view/6669</a></p>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> <li>— копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</li> <li>— информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши), новости, события.</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами</p>

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
7	МБУК «Атюрьевский районный Дом культуры Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия» страница на сайте администрации района «Отдел культуры» <a href="http://aturevo.e-mordovia.ru/content/view/5994">http://aturevo.e-mordovia.ru/content/view/5994</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
8	МБУК «Атюрьевская централизованная библиотечная система Атюрьевского муниципального района Республики Мордовия» <a href="http://aturevo.e-mordovia.ru/content/view/5999">http://aturevo.e-mordovia.ru/content/view/5999</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
9	МБУК «Центральная районная библиотека» Атяшевского муниципального района Республики Мордовия <a href="https://crb-atyashevo.mr.muzkult.ru">https://crb-atyashevo.mr.muzkult.ru</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
10	МБУК Атяшевского муниципального района «Районный краеведческий музей» Страница на сайте администрации, раздел «Муниципальные учреждения. Культура»: <a href="http://atyashevo.e-">http://atyashevo.e-</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — структура и органы управления организации культуры; фамилия, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты <b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами



№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
	<a href="http://mordovia.ru/content/view/6763">mordovia.ru/content/view/6763</a>	качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
11	МАУК Атяшевского муниципального района ««Центр национальной культуры и ремесел» сайт <a href="http://rdk-atyash.mr.muzkult.ru/">http://rdk-atyash.mr.muzkult.ru/</a>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— структура и органы управления организации культуры; фамилия, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;</li> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
12	МУ «Ельниковский районный Дом культуры» сайт: <a href="https://elndk.my1.ru/">https://elndk.my1.ru/</a>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя);</li> <li>— виды предоставляемых услуг организацией культуры;</li> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> <li>— копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
13	МУ «Ельниковская центральная библиотека» страница на сайте администрации района, раздел «Учреждения культуры района»: <a href="https://elniki-biblioteka.nubex.ru/">https://elniki-biblioteka.nubex.ru/</a>	<p>о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши), новости, события.</p> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
14	МБУК «Дом культуры Инсарского муниципального района» страница на сайте: <a href="http://culturainsar.wixsite.com/ruscult/about">http://culturainsar.wixsite.com/ruscult/about</a>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — о копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</p> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
15	МБУК «Центральная библиотека Инсарского муниципального района» страница на сайте: <a href="http://culturainsar.wixsite.com/ruscult/centralnaya-biblioteka">http://culturainsar.wixsite.com/ruscult/centralnaya-biblioteka</a>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — о копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</p> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»</p>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
16	МБУ «Центр культуры» Ичалковского муниципального района Республики Мордовия	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — виды предоставляемых услуг организацией культуры</p> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
17	МБУК «Дом культуры Кадошкинского муниципального района» страница на сайте администрации района <a href="http://kadoshkino.e-mordovia.ru/newsline/view/4129">http://kadoshkino.e-mordovia.ru/newsline/view/4129</a>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — виды предоставляемых услуг организацией культуры</p> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
18	МБУК «Центральная библиотека Кадошкинского муниципального района» страница на сайте администрации района <a href="http://kadoshkino.e-mordovia.ru/newsline/view/4130">http://kadoshkino.e-mordovia.ru/newsline/view/4130</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
19	МБУ «Центр культуры Ковылкинского муниципального района» страница на сайте администрации района <a href="http://kovilkino13.ru/1694.html">http://kovilkino13.ru/1694.html</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — виды предоставляемых услуг организацией культуры; — о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; <b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
20	МБУ «Централизованная библиотечная система Ковылкинского муниципального района» сайт: <a href="http://kovcrb.wixsite.com/kovsrb">http://kovcrb.wixsite.com/kovsrb</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
21	МБУК «Кочкуровская центральная районная библиотека» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
22	МБУК «Ромодановская центральная районная библиотека им. Н. Эркая» сайт <a href="http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-crb/">http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-crb/</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; — техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
23	МБУК «Районный Дом культуры» Ромодановского муниципального района Республики Мордовия сайт <a href="http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-rdk/">http://www.romodanovorm.ru/mbuk/mbuk-rdk/</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами
24	МБУК «Центр национальной культуры» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия страница на сайте администрации района <a href="http://staroshajgovo.e-mordovia.ru/content/view/6058">http://staroshajgovo.e-mordovia.ru/content/view/6058</a>	<b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b> — дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адреса сайта, адреса электронной почты учредителей/учредителя; — структура и органы управления организации культуры; фамилия, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; — виды предоставляемых услуг организацией культуры; — о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; — копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры; — информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши), новости, события. <b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b> — электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; — раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами

№	Наименование организации	Выявленные проблемы	Рекомендации
		<p>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	
25	<p>МБУК «Центральная библиотечная система им. И. М. Девина» Старошайговского муниципального района Республики Мордовия сайт <a href="http://staroshajgovo.e-mordovia.ru/content/view/6109">http://staroshajgovo.e-mordovia.ru/content/view/6109</a></p>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</li> <li>— копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</li> <li>— информации о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши), новости, события.</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам;</li> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами</p>
26	<p>МБУ «Централизованная библиотечная система Темниковского муниципального района Республики Мордовия <a href="http://temnikov.e-mordovia.ru/content/view/4370">http://temnikov.e-mordovia.ru/content/view/4370</a></p>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами</p>
27	<p>МБУ «Центр культуры «Темниковского муниципального района Республики Мордовия» страница на сайте администрации района <a href="http://temnikov.e-mordovia.ru/news/view/59308">http://temnikov.e-mordovia.ru/news/view/59308</a></p>	<p><b>На официальном сайте организации отсутствует информация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;</li> </ul> <p><b>На официальном сайте организации отсутствуют дистанционные способы взаимодействия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>— техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	<p>Привести в соответствие объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) установленным нормативными правовыми актами</p>

