

Введение

Независимая оценка осуществлялась в соответствии с [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 театрально-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 предоставлений 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 оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия», бланк социологического формализованного наблюдения «Оценка 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 2018 г., утвержден Общественным советом (протокол № 6 от 20 ноября 2017 г.) и включает 20 учреждений, в том числе:

- 2 концертные организации:

ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»;

ГБУК «Мордовская государственная филармония - РДК»;

- 5 театров:

ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»;

ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»;

ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»;

ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»;

МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»;

- 5 библиотек:

ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»;

ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»;

ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия»;

ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»;

МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»;

- 4 культурно-досуговых учреждения:

ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»;

МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»;

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

- 3 музея:

ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С. Д. Эрьзи»;

ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И. Д. Воронина»;

МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»;

- 1 парк:

МАУК «Городские парки».

Анализ сайтов, опрос и наблюдение организаций культуры осуществлялись в мае-июне 2018 г. Было опрошено 910 чел., в том числе в концертных организациях – 90 чел., в театрах – 210 чел., библиотечных организациях – 230 чел., культурно-досуговых учреждениях – 190 чел., музеях – 140 чел. и в МАУК «Городские парки» – 50 чел.

1. Открытость и доступность информации об организациях культуры Республики Мордовия

Открытость и доступность информации об организациях культуры являются показателями, критериями оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия. При этом содержание этой оценки и количество возможных баллов не зависят от типов учреждений культуры или их принадлежности к каким-либо группам. Поэтому для всех 20 организаций из «Примерного перечня государственных учреждений культуры Республики Мордовия, в отношении которых планировалась независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры в 2018 г.» оценка проводилась по единому алгоритму и параметрам, а затем использовалась в общей независимой оценке качества условий оказания услуг учреждений культуры.

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

Качество списка официальных сайтов учреждений культуры (актуальность, достоверность и точность информации) отражает информационную культуру, дисциплинированность и педантичность в соблюдении требований нормативных документов, что в конечном итоге сказывается на качестве информационного взаимодействия с потребителями услуг.

По сравнению с исходным списком сайтов (из «Примерного перечня государственных учреждений культуры Республики Мордовия, в отношении которых планируется независимая оценка качества оказания услуг в сфере

культуры в 2018 г.»), перечень, сформированный в процессе оценки и анализа существенно изменился (табл. 1.1.1).

Таблица 1.1.1.

Перечень оцененных официальных сайтов учреждений культуры (УК)

№	Наименование учреждения	Адрес сайта	Признаки адреса сайта*:			Разработчик, средство
			изменен	наличие на bus.gov.ru	принадлежит УК	
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	www.umarinamusic.ru			*	
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»	www.koncert13.ru		*	*	
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	http://grdtrm.ru/	*			В. Буралкин. Wix.com
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	http://gtkrm.ru/	*			
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	http://www.muzteatr-saransk.ru	*	*		Сайт создан на Wix.com
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	http://mordvateatr.ru				
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	http://teatr-kroshka.ru		*	*	
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	www.mrdb.ru		*	*	Технологии успеха
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	-				
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики	www.library.saransk.ru	*			

№	Наименование Мордовия	Адрес сайта	Признаки адреса сайта*:			Разработчик, средство
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	-				
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	http://cgbdv.ru				ООО «Винт»
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	http://www.rdnt13.ru		*	*	Effisol
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	http://dksar.ru	*	*	*	МАК INVEST
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	http://kochkurovo.moris.ru/viewpage.php?page_id=159				Кочкуровский район, PHP-Fusion
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	http://rdkst.ru/				
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	www.erzia-museum.ru			*	
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	www.mrkm.ru				ООО «13РУС»
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	http://patriotm.clan.su	*	*		MyCorp
20	МАУК «Городские парки»	http://parkisaranska.ru		*	*	Интернет-дом

* Указывает на наличие соответствующего признака.

Изменились адреса сайтов 6 организаций: ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»; ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»; ГБУК

«Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»; ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.».

У 2-х учреждений культуры (ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»; ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых») нет ни официальных сайтов, ни официальных страниц на сайте учредителя или вышестоящего органа, что автоматически обнуляет оценки как сайтов, так и дистанционных способов обратной связи с потребителями услуг. Следует отметить, что с точки зрения независимой оценки между официальным сайтом и официальной страницей нет никакой разницы (в нашем списке это относится только к официальной странице МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ на сайте администрации района).

Проблемы с доступностью из-за использования разных браузеров наблюдаются у 2-х сайтов, разработанных на основе средств сайта Wix.com: ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия» (для открытия в операционной системе Linux требовался только браузер Chromium); ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия» (требовалась только операционная система Windows и браузер Chrom). Обозначенное на сайте ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия» состояние «Сайт на реконструкции» снижает степень доверия к представленной информации и повышает неопределенность официального статуса сайта (кроме того, за время наблюдения сменился и его адрес).

В связи с тем, что все требования к информации и функциональным возможностям в независимой оценке касаются именно «официальных сайтов» организаций (а не просто сайтов или страниц в социальных сетях). Учреждениям культуры следует обратить на это внимание и предпринять

соответствующие действия в сторону повышения их «официальности», тем более, что все они являются государственными (или муниципальными).

Вопрос об официальности по отношению к сайтам учреждений культуры следует решать по аналогии с понятием «Официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления», так как прямого определения «официальный сайт» по отношению к государственным учреждениям в нормативно-правовых актах не существует. В ст. 1 п. 5 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» дано следующее определение: «официальный сайт государственного органа или органа местного самоуправления — сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащий информацию о деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, электронный адрес которого включает доменное имя, права которые принадлежат государственному органу или органу местного самоуправления».

В ст. 10 п. 1 этого же закона говорится о возможности использовать в качестве официального сайта официальный сайт вышестоящего органа: «государственные органы, органы местного самоуправления для размещения информации о своей деятельности используют сеть Интернет, в которой создают официальные сайты с указанием адресов электронной почты, по которым пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. В случае, если орган местного самоуправления не имеет возможности размещать информацию о своей деятельности в сети Интернет, указанная информация может размещаться на официальном сайте субъекта Российской Федерации, в границах которого находится соответствующее муниципальное образование. Информация о деятельности органов местного самоуправления поселений, входящих в муниципальный район, может размещаться на официальном сайте этого муниципального района».

Кроме того, учреждениям культуры следует взять на заметку практику по изданию распоряжений (постановлений, приказов) об определении официальных сайтов, сложившуюся в государственных органах (например, Постановление Правительства РФ от 10 сентября 2012 г. № 909 «Об определении официального сайта Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для размещения информации о проведении торгов и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). В подобных документах определяются конкретный адрес в качестве адреса официального сайта в сети Интернет; перечень (виды) информации для размещения на этом сайте; полномочия подразделений; ответственные за содержание, эксплуатацию и доступность; регламент обновления данных.

Ключевой для определения ссылок на официальные сайты организаций является информация на сайте bus.gov.ru (в отличие от ссылок, найденных в сети Интернет), так как сам характер сведений на сайте носит статус официальных, имеется параметр «Официальный сайт» и вся информация, предоставляемая учреждениями для размещения на нем, заверяется электронной подписью руководителей организации.

Проведенный 21.06.2018 экспресс-анализ информации на сайте bus.gov.ru по списку из 20 учреждений, выявил только 8 учреждений, которые поддерживают в актуальном состоянии ссылки на свои официальные сайты (ГБУК «Мордовская государственная филармония – республиканский дворец культуры»; ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»; МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»; ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»; ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»; МАУК «Городские парки»), т.е. остальные учреждения вводят пользователей этого сайта в заблуждение по поводу наличия у них официальных сайтов.

Принадлежность электронных адресов сайтов учреждениям культуры была проверена по специализированному сайту whois-service.ru (сервис по выбору доменных имен). В результате выявлено только 8 учреждений (ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»; ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»; МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»; ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»; ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»; МАУК «Городские парки»), у которых доменные имена сайтов принадлежат им или их учредителям. Остальные учреждения рискуют потерять контроль над доступностью к своим сайтам.

С учетом всех требований и выявленных ошибок официальными можно признать только сайты 6 учреждений: ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»; МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»; ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»; ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; МАУК «Городские парки». Таким образом, степень «официальности» (соблюдения всех требований, предъявляемых к официальным сайтам) полного списка сайтов составила всего 30 %. Несмотря на это, сайты с правильно указанными адресами представленные в исходном перечне (12) и с адресами, выявленными нами самостоятельно (6), приняты в качестве официальных (18) и в дальнейшем проанализированы на соответствие их содержания требованиям нормативных документов, по независимой оценке.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Этот показатель для учреждений культуры является новым (по сравнению с 2017 г.) и дооценка по нему проведена в период с 04.09.2018 г. по 14.09.2018 г., а с 25.09.2018 г. по 28.09.2018 г. проверка взаимодействия по телефону и электронной почте (табл. 1.2.1). Распределение исследуемых 20 учреждений культуры РМ по оценке обратной связи с получателями услуг представлено в табл. 1.2.2).

Таблица 1.2.1.

Оценка сайтов организаций культуры Республики Мордовия по способам взаимодействия с получателями услуг (баллы)

№	Наименование учреждения	телефон	эл. почта	эл. сервисы	«вопрос-ответ»	эл. анкета	Итог
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	30	0	0	0	0	30
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»	30	30	30	0	30	100
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	30	0	0	0	0	30
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	30	0	30	0	0	60
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	30	0	0	0	30	60
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	30	30	0	0	0	60
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	30	30	0	0	0	60
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	30	0	0	0	0	60
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	0	0	0	0	0	0
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»	30	0	30	30	30	100
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	0	0	0	0	0	0
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	30	30	30	0	0	90
13	ГБУК «Республиканский Дом	30	0	0	0	30	60

№	Наименование учреждения	телефон	эл. почта	эл. сервисы	«вопрос- ответ»	эл. анкета	Итог
	народного творчества»						
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	20	20	0	0	0	60
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	30	30	0	0	0	60
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	30	30	0	0	30	90
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	30	30	0	0	0	60
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	30	30	0	0	30	90
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	30	30	0	0	0	60
20	МАУК «Городские парки»	30	0	0	0	0	30

Таблица 1.2.2

Рейтинг оценки сайтов организаций культуры Республики Мордовия по способам взаимодействия с получателями услуг (баллы)

№	Наименование учреждения	телефон	эл. почта	эл. сервисы	«вопрос- ответ»	эл. анкета	Итог
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»	30	30	30	0	30	100
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»	30	0	30	30	30	100
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	30	30	30	0	0	90
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	30	30	0	0	30	90

№	Наименование учреждения	телефон	эл. почта	эл. сервисы	«вопрос- ответ»	эл. анкета	Итог
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д.Воронина»	30	30	0	0	30	90
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	30	0	30	0	0	60
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	30	0	0	0	30	60
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	30	30	0	0	0	60
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	30	30	0	0	0	60
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	30	0	0	0	30	60
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	30	30	0	0	0	60
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	30	30	0	0	0	60
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д.Эрзи»	30	30	0	0	0	60
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	30	30	0	0	0	60
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	30	0	0	0	0	30
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	30	0	0	0	0	30
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	30	0	0	0	0	30
20	МАУК «Городские парки»	30	0	0	0	0	30
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	0	0	0	0	0	0
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	0	0	0	0	0	0

Группа лидеров включает 5 учреждения культуры, которые имеют максимальные оценки в диапазоне от 100 баллов до 90 баллов: ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»; ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»; МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района; ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина».

Группа середняков состоит из 9 учреждений культуры, имеющих оценки в 60 баллов (ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»; ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»; ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»; МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»; ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»).

Группу аутсайдеров составляют 6 учреждений культуры, которые имеют минимальные оценки от 30 баллов до 0 баллов (ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»; ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»; ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»; МАУК «Городские парки»; ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»; ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»). Этот результат получен из-за отсутствия сайтов (и как следствие информации о способах взаимодействия) у 2-х последних учреждений и только одного канала обратной связи с получателями услуг (телефона) у 4-х остальных.

Среднее количество баллов по всем 20 исследуемым учреждениям культуры получилось равным 58 (из 100 возможных), т. е. совокупные потери составили 42 %. Это говорит о необходимости проведения значительной работы во многих учреждениях культуры (в группах аутсайдеров и середняков) по развитию функциональности сайтов в нужном направлении и использованию этой функциональности для взаимодействия с получателями услуг.

Проблемы взаимодействия начинаются со способа обратной связи через электронную почту: на контрольный запрос во все учреждения имеющие сайты получен ответ только от 10 учреждений (ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»; МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района; ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»; ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»; МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»; МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»; МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия; ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»; МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»). Остальные учреждения либо указали неправильный (недействующий) адрес электронной почты на своем сайте, либо не следят за входящими сообщениями своей почты и никак не реагируют на них.

Электронную анкету для опроса граждан по качеству условий оказания услуг (или гиперссылку на нее) имеют только 6 учреждений (ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»; ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»; МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района; ГБУК «Мордовский республиканский

объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»; ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»; ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»). Однако, даже у этих учреждений качество анкет (содержание и соответствие актуальным требованиям нормативных документов) не высокое. Кроме того, на сайте самого Министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела РМ в разделе независимой оценки нет электронной анкеты и ссылки с сайтов учреждений вводят пользователей в заблуждение.

Наличие электронных сервисов (и получение консультации) зачтено у 4 учреждений (ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»; ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»; МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»; ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»). При реализации сервиса «подача электронного обращения» необходимо опираться на требования Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: правильно его обозначать, разделять обращения по типам (заявление, жалоба, предложение), запрашивать всю необходимую информацию для принятия обращения к рассмотрению и направления заявителю результатов (ответа). Например, в ст. 7 п. 3 этого закона говорится об обязательности указания адреса электронной почты, если ответ направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ направлен в письменной форме.

Ближе всего к соблюдению Этих требований стоит электронный сервис сайта ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия», однако в качестве эталона, на наш взгляд, лучше всего использовать аналогичный сервис на официальном портале органов государственной власти РМ (Интернет-приемная: e-mordovia.ru/internet-priemnaya).

Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» реализовано только на сайте ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия». К этому пункту отнесена ВСС (виртуальная справочная служба), но до полного соответствия следует правильно озаглавить раздел и дополнить его общими вопросами.

При оценке и анализе информации и функциональных возможностей сайтов учреждений культуры возникло ряд методических проблем, требующих разрешения. Во-первых, нет полного соответствия Приказу Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н по способам обратной связи (4 и 6 способов соответственно). Во-вторых, для «иного дистанционного способа взаимодействия» из справочных материалов к Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н нет расшифровки, перечисления примеров, пояснения, что можно отнести к этому способу, а что нельзя. В-третьих, не сказано о необходимости соблюдения требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ при реализации сервиса «подача электронного обращения». В-четвертых, градация в 30 баллов слишком груба и не подходит для отражения в оценке разного качества реализации способов взаимодействия (тем более, что информация оценивается с точностью до 1 балла).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет», является важным показателем качества оказания услуг организациями культуры (1.3.1).

Таблица 1.3.1.

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

	Учреждения культуры	Баллы	Информац. стенды, %	Интернет, %
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	39,4	97	100
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»	39,0	98	97
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	33,2	86	80
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	36,2	95	86
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	39,8	99	100
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	38,0	94	96
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	38,0	99	91
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	39,0	99	96
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	38,6	98	95
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»	36,8	94	90
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	39,4	100	97
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	39,8	99	100
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	34,0	97	73
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	31,2	85	71
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	37,6	93	95
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	38,2	96	100
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	39,8	99	100
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	29,6	65	83
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	39,8	100	99
20	МАУК «Городские парки»	39,6	98	100

Основой независимой оценки этого показателя стали результаты социологического опроса «Оценка качества оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия», проведенного в мае 2018 г. По случайной

выборке было опрошено 910 чел. получателей услуг организаций культуры республики.

Следует отметить, что субъективные мнения граждан-получателей услуг организациями культуры республики существенно расходится с экспертной оценкой (прил.5). Проведенный опрос выявил достаточно большую долю удовлетворенных этим показателем. Почти абсолютный результат демонстрируют ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» — 99 и 100 % соответственно, МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» 100 и 99 %.

Относительно меньшее значение демонстрируют МАУК «Городские парки» (98 и 100%), ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина» (97 и 100 %), ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» (100 и 97 %), ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры» (98 и 97 % и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (98 и 95 %).

Опрос выявил некоторые отличия в удовлетворенности доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в контексте типов учреждений культуры. Наибольшую удовлетворенность демонстрируют концертные организации. 97,5 % удовлетворенных информацией на стендах и 98,5 % в сети «Интернет». Однако это «первенство» можно считать условным, так как анализу подлежали лишь две концертные организации. Далее идут библиотечные организации (98,0 и 95,6 % соответственно), потом театры (94,6 и 90,5 %). Несколько меньше удовлетворенных информацией, размещенной на стендах и в сети «Интернет», среди посетителей культурно-досуговых учреждений (92,7 и

84,7 %) и музеев (88,0 и 94,0 % соответственно). Доля удовлетворенных информацией МАУК «Городские парки» (94,5 и 92,4) в ряд ли можно считать репрезентативной, хотя доля удовлетворенных значительна.

2. Комфортность условий предоставления услуг

Комфортность – это состояние удобства и удовлетворения, обеспеченное совокупностью положительных, психологических и физиологических ощущений человека в процессе его деятельности. Комфортные условия создаются благодаря рациональной организации труда. Комфортность условий предоставления услуг организациями культуры оценивалась по показателям, максимальная оценка которых 100 баллов.

Для оценки показателя комфортности условий пребывания в организациях культуры был использован метод социологического наблюдения. Этот 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 (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 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 показателя в общей оценке составляет 30 % из 100, следовательно, 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 «Обеспечение в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры». Значимость этого показателя в общей оценке составляет 40 %, максимальный балл - 40.

Источником информации по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» 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 (в соответствии с методикой) использованы для анализа.

2.1. Обеспечение в организациях культуры комфортных условий для предоставления услуг.

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 85,3 балла из 100. Диапазон оценочных баллов обобщенного критерия по всем учреждениям, подлежащим оценке, составил от 88,9 до 100 баллов. Средний балл по учреждениям, подлежащим оценке по данному критерию — 95,6 (табл.2.1.1.).

Таблица 2.1.1.

Распределение баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование организации культуры *	Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги**		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 20 баллов)	
Среднее значение по учреждениям		88,2	26,5	85,3	34,1	82,3	24,7	85,3
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	49	14,7	49	19,6	49,00	14,70	49
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК»	86	25,8	86,00	34,40	86,00	25,80	86
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	58	20,3	58,00	23,20	58,00	17,40	67,5
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	60	17,4	60,00	24,00	60,00	18,00	58
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	79	18	79,00	31,60	79,00	23,70	60
6	ГБУК	72	23,7	72,00	28,80	72,00	21,60	79

№ п/п	Наименование организации культуры *	Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги**		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 20 баллов)	
	«Мордовский государственный национальный драматический театр»							
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	60	21,6	60,00	24,00	60,00	18,00	72
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	100	18	98,00	39,20	95,67	28,70	60
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	100	30	96,00	38,40	91,33	27,40	97,9
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С.Пушкина Республики Мордовия»	100	30	92,00	36,80	84,33	25,30	95,8
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	100	30	100,00	40,00	100,00	30,00	92,1
12	МБУК «Централизованная городская	100	30	97,00	38,80	94,67	28,40	100

№ п/п	Наименование организации культуры *	Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги**		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 20 баллов)	
	библиотечная система для взрослых»							
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»***	100	30	89,00	35,60	77,67	23,30	88,9
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	100	30	91,00	36,40	82,00	24,60	91
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	100	30	91,00	36,40	81,67	24,50	90,9
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ	100	30	95,00	38,00	89,67	26,90	94,9
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных	100	30	100,00	40,00	100,00	30,00	100

№ п/п	Наименование организации культуры *	Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг		Время ожидания предоставления услуги**		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры		Сумма оценочных баллов (max 100)
		Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя	Оценочный балл (max 20 баллов)	
	искусств им. С.Д. Эрзи»							
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	100	30	99,00	39,60	97,00	29,10	98,7
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	100	30	99,00	39,60	98,33	29,50	99,1
20	МАУК «Городские парки»	100	30	95,00	38	90,33	27,10	95,1
	Среднее значение по оцениваемым учреждениям (№ №13-20)	100	30	-	-	91,2	24,7	95,6

* организации культуры, осуществляющие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (под №№1-7) по данному критерию не оценивались, итоговый балл по ним рассчитывался на основе измеряемых критериев.

** показатель не оценивался в учреждениях культуры.

*** учреждение осуществляет организационно-методическую и информационную деятельность, располагается на базе ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК».

Оценки выше среднего по оцениваемым учреждениям демонстрируют 7 из 13 организаций культуры. Наиболее высокий уровень комфортности условий предоставления услуг в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрзи» (100 баллов), ГБУК «Мордовская

республиканская специальная библиотека для слепых» (100 баллов), МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» (99,1 балла), БУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина» (98,7 балла), ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (97,9 балла), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (97,2 балла), ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (95,8 балла).

В группу с оценками ниже среднего значения входят МАУК «Городские парки» (95,1 балла), МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (94,4 балла), ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия» (92,1 балла), МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (91,0 балла), МБУК «Районный центр¹ национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (90,9 балла), ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» (88,9 балла).

Оценка показателя по 7 параметрам предусматривала необходимость выполнения организацией культуры минимум 5 параметров. Исходя из полученных результатов, все исследуемые учреждения получили максимальные оценки (по 100 баллов), несмотря на то, что в некоторых исследуемых организациях культуры не выполнялись один или два параметра (табл.2.1.2).

Параметр *наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)* соблюден в большинстве учреждений культуры. В число учреждений, получивших 0 баллов по этому параметру, входят ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых». В первом случае в качестве таковой выступает отдельный читальный зал, во втором – при входе стоят несколько стульев. Подобная ситуация складывается из-за недостатка пространства для организации полноценной зоны ожидания, поскольку эти учреждения размещаются в приспособленных помещениях. В случае с МУК «Районный

№ п/п	Наименование организации	Параметры						Транспортная доступность (возможность доехать до организации культуры на общественно м транспорте, наличие парковки)	Оценоч ный балл (max/ 100)*
		Наличие комфорт ной зоны отдыха (ожида ния)	Наличие и понятнос ть навигаци и внутри организа ции	Доступн ость питьевой воды	Наличие и доступност ь санитарно- гигиеничес ких помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Санитарн ое состояни е помещен ий организа ции	Возможность бронирования услуги/доступн ость записи на получение услуги (по телефону, с использование м сети «Интернет», на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		
	взрослых»								
13	ГБУК «Республикан ский Дом народного творчества»	20	20	0	0	20	20	20	100
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	20	20	0	20	20	20	20	100
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровског о муниципально го района Республики Мордовия	20	20	20	20	20	20	0	100
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговс кого муниципально го района	20	20	0	20	20	20	0	100

№ п/п	Наименование организации	Параметры							Оценочный балл (max/100)*
		Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Наличие понятности навигации и внутри организации	Доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	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 культуры на общественном транспорте, наличие парковки)	
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	20	20	20	20	20	20	20	100
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	20	20	20	20	20	20	20	100
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	0	20	20	20	20	20	20	100
20	МАУК «Городские парки»	20	20	20	20	20	20	20	100

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

Наличие и понятность навигации внутри организации культуры предполагает, что навигация внутри организации включает таблички с номерами кабинетов и их обозначением, навигационные указатели, стенды со

схематическим изображением плана помещения, знаки предупреждения, запрета, таблички туалета, интерактивные карты.

Поисковые и навигационные системы оптимизируют пространство учреждения культуры, позволяют посетителям находить необходимый кабинет, что особенно актуально для больших учреждений, занимающих больше одного этажа. По данному параметру все учреждения получили по 20 баллов. Набор средств навигации в учреждениях культуры различается в зависимости от типа учреждений, их расположения и занимаемого помещения. Наиболее развита системы навигации в музейных учреждениях ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», которые в силу специфики предоставляемых услуг оснащены не только визуальными средствами информирования и навигации, но и аудиогuidaми, интерактивными терминалами.

В небольших учреждениях подробная навигации не столь важна и зачастую ограничиваются табличками на дверях и знаками предупреждения, запрета. Например, в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района».

В большинстве учреждений отсутствуют подробные информационные стенды и указатели при ходе, обозначающие расположение кабинетов и их функциональное назначение. Эта проблема наиболее актуальна в больших организациях культуры и учреждениях, располагающихся в приспособленных помещениях. В частности, ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск», МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия.

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 больше всего учреждений оцененных в 0 баллов. В частности, не обеспечен доступ к питьевой воде на момент исследования в ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск», МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района.

Кулерами с питьевой водой оснащены ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека», ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина, МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия, ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.». В МАУК «Городские парки» оборудованы питьевые фонтаны, работающие в летний период.

По параметру *наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)* все учреждения получили по 20 баллов. Практически все оборудованы современными санитарно-гигиеническими помещениями, с набором гигиенических средств. Некоторые замечания есть к ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», МАУК «Городские парки», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.», в которых на момент исследования отсутствовали гигиенические средства (мыло, туалетная бумага), а в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» надпись на двери, обозначает «служебный туалет».

По параметру «санитарное состояние помещений» все оцениваемые организации культуры получили максимальные 20 баллов. Визуальный осмотр не выявил серьезных проблем в санитарном состоянии оцениваемых учреждений, большинство из которых располагаются либо в новых зданиях, либо в отремонтированных.

Параметр «Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет», на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) в том или ином виде соблюден во всех учреждениях культуры. Бронирования услуг по телефону и при личном посещении возможно во всех оцениваемых организациях, с использованием сети «Интернет» только в ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина РМ», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи».

Критерии *транспортной доступности* (возможность доехать на общественном транспорте, наличие парковки) утверждены распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 2 августа 2017 г. № р-965. Республиканский уровень предусматривает для жителей административного центра транспортную доступность в течение 1 часа, для жителей муниципальных образований в течение 1 дня, муниципального района 30 минут – 1 час, городского округа 30-40 минут, городского и сельского поселения 15-30 минут.

В соответствии с этими критериями 11 из 13 оцениваемых учреждений, расположенных в г. Саранск вблизи остановок общественного транспорта, получили наивысшие оценки - по 20 баллов. Для двух учреждений районного значения (МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района, МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия) данный параметр не может быть выполнен, поскольку

в муниципальных районах отсутствует постоянное транспортное сообщение между населенными пунктами, что не позволяет добраться жителям всех поселений района до учреждений культуры в течении 30 минут - 1 часа.

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Этот показатель оценивался по результатам анкетного опроса по итогам которого 91,2 % опрошенных удовлетворены комфортностью предоставления услуг, соответственно значение показателя составило 91,2 балла. Значимость этого показателя в общей оценке составила 24,7 балла.

В большинстве учреждений (в 7 из 13) уровень удовлетворенности выше среднего значения: ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» (100 %), ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» (100 %), МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» (98,4 %), ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина» (97,0 %), ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (95,7 %), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (94,7 %), ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (91,3 %).

В группу со значениями ниже среднего уровня удовлетворенности входят: МАУК «Городские парки» (90,3 %), МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (89,7 %), ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина РМ» (84,3 %), МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (82,0 %), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (81,7 %), ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» (77,7 %).

В соответствии с типами учреждения ниже всего уровень удовлетворенности *комфортностью предоставления услуг* в учреждениях

культурно-досугового типа (82,8 %) и МАУК «Городские парки». Выше среднего значения оценки в музейных учреждениях (98,4 %), а также библиотечных (93,2 %).

По результатам оценки суммарный оценочный балл по критерию комфортность условий предоставления услуг организациями культуры различных типов распределился следующим образом. Наиболее высокие оценки получены музейными организациями, средний оценочный балл по этому критерию составил 99,3 из 100. Оценка выше среднего значения зафиксирована только в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» (100 баллов), наиболее низкую оценку демонстрирует БУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина» (98,7 балла). Суммарный оценочный балл в МАУК «Городские парки» составил 95,1.

В библиотечных учреждениях средний оценочный балл составил 96,6. Оценки выше среднего зафиксированы в 3 из 5 учреждений. Наиболее высоко оценены ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» (100 баллов), самая низкая оценка получена ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия» (92,1 балла).

Ниже всего оценены культурно-досуговые учреждения — 91,4. Оценка выше среднего значения зафиксирована только в МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (94,9 балла), наиболее низкую оценку демонстрирует МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (90,9 балла).

Таким образом, показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг организациями культуры, оцениваются весьма высоко.

3. Доступность услуг организаций культуры для инвалидов.

Оценка критерия «доступность услуг для инвалидов» включает оценку 3 показателей: «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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов). Для оценки первых двух показателей нами было выбрано социологическое наблюдение как метод, предполагающий цели и задачи объекта наблюдения, а также выделенных единиц анализа, на основе которых составлен полу структурированный бланк для исследования объекта наблюдения.

Объектами наблюдения в нашем исследовании выступили государственные и муниципальные учреждения культуры Республики Мордовия различных типов (концертные организации, театры, культурно-досуговые организации, библиотеки организации, музеи, парк культуры и отдыха).

Целью наблюдения была оценка уровня доступности услуг для инвалидов в государственных и муниципальных учреждениях культуры Мордовии в контексте типов организаций.

Задачи наблюдения — 2 показателя (3.1 и 3.2), характеризующие доступность условий оказания услуг для инвалидов в государственных и муниципальных учреждениях культуры Республики Мордовия, делящиеся на ряд подпоказателей, которые мы разделили на разработанные нами более дробные требования в соответствии со Сводом Правил 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Три организации из включенных в 2018 г. в перечень организаций культуры для независимой оценки, находятся в зданиях, относящихся к объектам культурного наследия регионального значения: ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия», ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи». В соответствии Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля

2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее - Методика) показатель 3.1. не применяется к этим организациям, а применяются показатели, предусмотренные п. 8 Приказа Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации». Эти показатели касаются только прилегающей территории и входной группы и не оценивают зону обслуживания и пути перемещения внутри организации, что уже делает односторонней методику, а также являются более «жесткими» по сравнению с показателями Методики, по которым оцениваются все организации. Вследствие перечисленных обстоятельств, в 2018 г., когда впервые организации культуры оценивались по новой Методике, мы сочли необходимым оценить все организации в равных условиях, так как результаты оценки по показателям п. 8 Приказа Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации», которые соответствуют только первым двум подпоказателям показателя 3.1., являются положительными и не отличаются от результатов нашей оценки по Методике именно для этих 3 организаций.

Все показатели оценивались максимально в 100 баллов, а подпоказатели — в 20 баллов каждый.

Мы разработали более подробные требования для оценки доступности услуг для инвалидов в соответствии со Сводом правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» для подпоказателей «оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)»,

«наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов», «наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов», «наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений», «дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации». Эти требования более подробно разделили задачи исследования, что отражено в анализе каждого подпоказателя.

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

Формулировка названия подпоказателя «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами» предполагает наличие лишь альтернативного средства, позволяющего преодолевать перепад высот (пандуса, специального подъемника). Однако не всегда наличие этого оборудования решает проблему доступности входной группы. Инвалидная коляска может «застрять» на любом элементе входной группы. Поэтому мы разработали более подробные требования на основании свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»: «лестница при главном входе оборудована стандартными поручнями», «вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов», «входная площадка и входная дверь соответствует требованиям для МГН (маломобильных групп населения)», «тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН». Оценка элементов входной группы исследованных организаций культуры РМ представлена в табл. 3.1.1.

Таблица 3.1.1.

Оценочные баллы по оборудованности входных групп пандусами (подъемными платформами)

№ п/п	Наименование организации	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)				Сумма оценочных баллов (20,0)
		лестница при главном входе оборудована стандартным и поручнями	вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН	тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	
	Концертные организации Г.О. Саранск					
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	+	+	+	+	20
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК»	+	+	+	+	20
	Театры Г.О. Саранск					
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	-	+	+	+	20
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	-	+	+	+	20
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	+	+	+	+	20
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	+	+	+	+	20
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	+	+	+	+	20

№ п/п	Наименование организации	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)				Сумма оценочных баллов (20,0)
		лестница при главном входе оборудована стандартным и поручнями	вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН	тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	
	Библиотечные организации Г.О. Саранск					
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	+	+	+	+	20
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	-	-	-	-	0
10	ГБУК «Национальная библиотека им.А.С.Пушкина РМ»	+	+	+	+	20
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	+	+	+	-	20
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	+	-	-	-	0
	Культурно-досуговые учреждения РМ					
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	+	+	+	+	20
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	-	-	+	-	0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных	+	+	+	+	20

№ п/п	Наименование организации	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)				Сумма оценочных баллов (20,0)
		лестница при главном входе оборудована стандартным и поручнями	вход в здание оборудован стандартным пандусом или специальным подъемником для инвалидов	входная площадка и входная дверь соответствуют требованиям для МГН	тамбур у входной двери не имеет препятствий и соответствует требованиям для МГН	
	промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района					
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	+	+	+	+	20
	Музеи Г.О. Саранск					
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	+	+	+	+	20
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	+	-	+	+	20
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	+	+	+	-	20
	Парки Г.О. Саранск					
20	МАУК «Городские парки»	+	+	+	+	20

* Знаки «+» и «-» означают соответствие и несоответствие требованиям свода правил 59.13330.2012, при наличии соответствия трем и более требованиям организация получает 20 баллов по подпоказателю «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»

В подавляющем большинстве организаций культуры, подвергнутых независимой оценке в 2018 г. (в 17 из 20 организаций), состояние входных групп позволило получить положительную оценку по этому показателю. В 3 организациях для полной доступности входной группы для инвалидов, передвигающихся на инвалидных колясках требуется значительная реконструкция входной площадки и тамбура, строительство пандуса и установка поручней на лестнице: ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск». Крайне мало в обследованных организациях культуры используется специальная желтая тактильная разметка и знаки для слабовидящих и полностью незрячих людей, что особенно важно использовать на элементах входной группы (частично они обнаружены только в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»). Вместе с тем, доступность архитектурной среды необходима не только инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата, на улучшение доступности для которых ориентировано подавляющее большинство параметров Методики, есть не менее многочисленные группы инвалидов с сенсорными нарушениями, которые тоже имеют право на равный доступ к объектам социальной инфраструктуры.

«Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» предполагает гарантию парковочного места для автомобиля инвалида или лица его перевозящего в любое время, в том числе в «часы пик», когда парковки перегружены. В 2018 г. оценивались преимущественно организации культуры ГО Саранск, что позволило найти ближайшие автостоянки с разметкой и другим оборудованием, если непосредственно возле организации полностью оборудованной автостоянки не было. Такой вариант не всегда удобен, но допустим, так как по результатам нашего наблюдения ближайшие полностью оборудованные стоянки находились на расстоянии 100-150 м от входа исследуемой организации. И естественно,

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, просто нет точной гарантии, что они будут свободны.

По итогам оценки наличия выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов в 2018 г. у 14 организаций имеется возможность припарковать автомобиль на специальном парковочном месте для инвалидов, располагающейся в радиусе 100-150 м (табл.3.1.2.).

Ряд организаций располагаются компактно и пользуются одной автостоянкой, что облегчает задачу оценки, но увеличивает нагрузку на эти автостоянки. Так, например, одна стоянка у ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» и ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», еще одна у ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина», ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия» и ей также может пользоваться ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК».

ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» может использовать автостоянку около ГБУЗ «Республиканский гериатрический центр», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» и ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр» - на площади по ул. Советская, около здания, в котором располагается Государственное Собрание РМ, ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина РМ» у гостиницы «Саранск» или автостоянку на пересечении улиц Большевикская и Б. Хмельницкого, также как ее может использовать ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека».

Таблица 3.1.2.

Оценочные баллы по наличию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					Сумма оценоч- ных баллов * (20,0)
		обозначение специальных парковоч- ных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикаль- ного знака	расположение специальных парковоч- ных мест как можно ближе к входу в сооружение	наличие не менее 10 % специальных парковоч- ных мест от общего числа мест на стоянке	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковоч- ных мест	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредствен- ной близости от них	
	Концертные организации Г.О. Саранск						
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	+	+	+	+	+	20
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК»	+	+	+	+	+	20
	Театры Г.О. Саранск						
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	-	+	-	+	+	20
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	+	-	+	+	+	20
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им.И.М. Яушева Республики	+	-	+	+	+	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					Сумма оценоч- ных баллов * (20,0)
		обозначение специальных парковоч- ных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикаль- ного знака	расположение специальных парковоч- ных мест как можно ближе к входу в сооружение	наличие не менее 10 % специальных парковоч- ных мест от общего числа мест на стоянке	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковоч- ных мест	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредствен- ной близости от них	
	Мордовия»						
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	+	-	+	+	+	20
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	-	-	-	-	-	0
	Библиотечные организации Г.О. Саранск						
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	+	-	+	+	+	20
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	-	-	-	-	-	0
10	ГБУК «Национальная библиотека им.А.С.Пушкина РМ»	+	+	+	+	+	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					Сумма оценочных баллов * (20,0)
		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	наличие не менее 10 % специальных парковочных мест от общего числа мест на стоянке	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальными парковочными местами	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	-	-	-	-	-	0
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	-	-	-	-	-	0
	Культурно-досуговые учреждения РМ						
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	+	+	+	+	+	20
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	-	-	-	-	-	0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел»	+	+	+	+	-	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					Сумма оценочн ых баллов * (20,0)
		обозначе ние специаль ных парковоч ных мест наземной разметко й с обозначе нием как на повержно сти парковки, так и с помощью вертикаль ного знака	расположе ние специальн ых парковочн ых мест как можно ближе к входу в сооружени е	наличие не менее 10 % специальн ых парковочн ых мест от общего числа мест на стоянке	обеспечен ие гладкой и ровной поверхнос ти специальн ых парковочн ых мест	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенны ми в непосредствен ной близости от них	
	Кочкуровского муниципального района						
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	-	-	-	-	-	0
	Музеи Г.О. Саранск						
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрзи»	+	+	+	+	+	20
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	+	+	+	+	+	20
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	+	-	+	+	+	20
	Парки Г.О.						

№ п/п	Наименование организации	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов					Сумма оценочных баллов * (20,0)
		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	наличие не менее 10 % специальных парковочных мест от общего числа мест на стоянке	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальными парковочными местами	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них	
	Саранск						
20	МАУК «Городские парки»	+	+	+	+	+	20
	Среднее значение						14

- Знаки «+» и «-» означают соответствие и несоответствие требованиям свода правил 59.13330.2012, при наличии соответствия трем и более требованиям организация получает 20 баллов по подпоказателю «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами».

Общей проблемой всех автостоянок ГО Саранск является не соблюдение требований свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» в части размера парковочного места для автомобиля инвалида, передвигающегося на кресле-коляске. Все изученные специальные парковочные места для автомобилей инвалидов имеют стандартную ширину 2,4 метра, в то время как для выезда от автомобиля человеку на инвалидной коляске требуется еще 1,2 м ширины парковочного места для разворота на кресле-коляске, в итоге ширина парковочного места должна составлять 3,6 м. Таких мест на автостоянке должно быть не менее 5 % от общего числа. На данный момент проблема решается только потому, что на больших парковках несколько специальных парковочных мест для

инвалидов, а вероятность того, что нескольким инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, потребуется одновременно припарковаться на одной парковке в условиях города с численностью населения не более 300 тыс. чел. - невысока, но она есть во время массовых мероприятий.

Неудобства могут испытать люди, пользующиеся небольшими стоянками с одним специальным парковочным местом для инвалидов. Поэтому разметка для 5 % мест должна быть правильной. В настоящее время проблему частично решает невысокая численность людей, пользующихся инвалидными колясками и сумевших преодолеть недоступность городской среды при выходе из дома по маршруту до конкретной организации. По правилам дорожного движения установка вертикального знака специального парковочного места для инвалидов должна быть в прямой проекции на 3,5 метрах в одну и в другую сторону от знака. Здесь могут парковаться только специальные автотранспортные средства инвалидов.

Анализ «наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов» необходимо для того, чтобы оценить доступность для инвалидов зоны обслуживания организации. Во многих организациях проблема отсутствия лифта или специального подъемника для инвалидов решается расположением зоны обслуживания на первом этаже (ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия», МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка», МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района). Есть организации, где проблема доступности всей зоны обслуживания никак не решена. Так, в 8 из 20 обследованных организаций культуры невозможно посетить всю зону обслуживания из-за отсутствия лифта или специального подъемника (табл.3.1.3.)

Таблица 3.1.3.

Оценочные баллы по наличию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

№ п/п	Наименование организации	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов				Сумма оценочных баллов* (20,0)
		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	ковровые покрытия на путях движения отсутствуют или плотно закреплены	
	Концертные организации Г.О. Саранск					
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	-	-	-	+	0
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК»	-	+	+	+	20
	Театры Г.О. Саранск					
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	+	-	+	+	20
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	+	-	+	+	20
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им.И.М. Яушева Республики Мордовия»	+	-	+	+	20
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	+	+	+	+	20
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	+	-	+	+	20
	Библиотечные организации Г.О. Саранск					
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	-	-	-	-	0
9	ГБУК «Мордовская	+	-	-	+	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов				Сумма оценочных баллов* (20,0)
		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	ковровые покрытия на путях движения отсутствуют или плотно закреплены	
	республиканская юношеская библиотека»					
10	ГБУК «Национальная библиотека им.А.С.Пушкина РМ»	+	-	-	+	20
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	-	-	-	-	0
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	-	-	-	-	0
	Культурно-досуговые учреждения РМ					
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	-	-	-	+	0
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	-	-	-	-	0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района	+	-	+	+	20
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	+	-	+	+	20
	Музеи Г.О. Саранск					
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	+	-	+	+	20
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный	+	-	+	+	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов				Сумма оценочных баллов* (20,0)
		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	ковровые покрытия на путях движения отсутствуют или плотно закреплены	
	краеведческий музей им. И.Д. Воронина»					
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	-	-	-	-	0
	Парки Г.О. Саранск					
20	МАУК «Городские парки»	-	-	-	+	0
	Среднее значение					12

* Знаки «+» и «-» означают соответствие и несоответствие требованиям свода правил 59.13330.2012, при наличии соответствия двух и более требованиям организация получает 20 баллов по подпоказателю «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»

В библиотечных организациях (ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека», ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых») отсутствие возможности воспользоваться всеми услугами организации на «месте» решает вопрос надомного обслуживания для инвалидов, хотя этим организациям требуется кардинальная реконструкция здания для решения вопросов доступности, т. к. установить подъемники на лестнице не позволяет ее ширина, Это также невозможно сделать и в ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина» и ГБУК «Республиканский Дом народного творчества». В МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» для полного доступа к зонам экспозиции и обслуживания требуется установка нескольких подъемных устройств для инвалидов на каждом лестничном ходу.

Подпоказатель «наличие сменных кресел-колясок» имеет очень низкое среднее значение — 1 балл, так как в ходе проведения наблюдения сменная кресло-коляска была обнаружена только в ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК», в остальных организациях они отсутствуют. Этому показателю придается значение не только для повышения доступности для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата услуг организаций культуры, но и с целью сохранности имущества организаций (напольного покрытия, соблюдения санитарных норм), поэтому всегда ставится вопрос: а что удобно самому получателю услуг — инвалиду? Ведь пересаживаться в неизвестную в управлении коляску непросто ни для инвалида, ни для его сопровождающего. К тому же вновь может встать вопрос в доступности использования данной модели инвалидной коляски. В организациях культуры предусматриваются кресла-коляски с механическим управлением, а некоторым категориям инвалидов с сочетанием нарушений требуются только определённые модели колясок (например, с подголовником и пр.). Возникает вопрос о правомерности пересадки инвалидов в сменные кресла-коляски. Проще закупить чехлы на колеса индивидуальных кресел-колясок получателей услуг, чем сами коляски, пытаясь подобрать их под индивидуальные параметры.

С методической точки зрения, на наш взгляд, данный подпоказатель не должен быть равнозначным другим. Наличие сменных кресел-колясок имеет совершенно разное значение для организаций здравоохранения и организаций культуры. Если в первых практически невозможно без них обойтись, то в организациях культуры на данный момент, это новшество, которое требует финансирования, но при этом не влияет на доступность услуг организаций для инвалидов глобальным образом.

Доступ инвалидов к санитарно-гигиеническим помещениям в процессе получения услуг мы изучали исходя из требований свода правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001»: «дверные

проемы имеют ширину не менее 90 см», «порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см», «устойчивые поручни около раковин и унитаза», «пространство для подъезда инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м», «рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см».

В сравнении с оценкой санитарно-гигиенических помещений в 2017 г. ситуация изменилась в лучшую сторону, скорее всего в связи с тем, что в 2018 г. оценивались преимущественно организации, располагающиеся в ГО Саранск, в новых современных или реконструированных зданиях, а в 2017 г. преимущественно, организации, находящиеся в муниципальных районах Республики Мордовии. Тем не менее в 6 из 20 организациях культуры санитарно-гигиенические помещения полностью не соответствуют требованиям СНиП 35-01-2001 (табл. 3.1.4.)

Таблица 3.1.4.

Оценочные баллы по подпоказателю «наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений»

№ п/п	Наименование организации	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					Сумма оценочных баллов * (20,0)
		дверные проемы имеют ширину не менее 90 см»,	порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	устойчивые поручни около раковин и унитаза	пространств о для подъезда инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	рядом с унитазом есть пространств о для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
	Концертные организации Г.О. Саранск						
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	+	+	+	+	+	20
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК»	+	+	+	+	+	20
	Театры Г.О. Саранск						

№ п/п	Наименование организации	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					Сумма оценочных баллов * (20,0)
		дверные проемы имеют ширину не менее 90 см»,	порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	устойчивые поручни около раковин и унитаза	пространство для инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	+	+	+	+	-	20
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	+	+	+	-	+	20
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	+	+	+	+	+	20
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	+	+	-	+	+	20
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	-	-	-	-	+	0
	Библиотечные организации Г.О. Саранск						
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	+	+	+	-	+	20
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	-	+	-	+	+	0
10	ГБУК «Национальная библиотека	+	+	+	-	+	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					Сумма оценочных баллов * (20,0)
		дверные проемы имеют ширину не менее 90 см»,	порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	устойчивые поручни около раковин и унитаза	пространство для инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
	им.А.С.Пушкина РМ»						
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	+	+	+	+	-	20
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	-	-	-	-	-	0
	Культурно-досуговые учреждения РМ						
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	+	+	+	+	+	20
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	-	-	-	-	-	0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района	+	+	-	+	+	20
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	-	+	-	-	-	0
	Музеи Г.О. Саранск						
17	ГБУК «Мордовский республиканский	+	+	+	+	+	20

№ п/п	Наименование организации	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений					Сумма оценочных баллов * (20,0)
		дверные проемы имеют ширину не менее 90 см»,	порог в дверном проеме отсутствует или составляет не более 2,5 см	устойчивые поручни около раковин и унитаза	пространство для инвалидной коляски имеет следующие размеры: ширина — 1,65 м, глубина — 1,80 м	рядом с унитазом есть пространство для размещения инвалидной коляски шириной не менее 75 см	
	музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»						
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	+	+	+	+	+	20
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	-	-	-	-	-	0
	Парки Г.О. Саранск						
20	МАУК «Городские парки»	+	+	-	+	-	20
	Среднее значение						14

* Знаки «+» и «-» означают соответствие и несоответствие требованиям свода правил 59.13330.2012, при наличии соответствия трем и более требованиям организация получает 20 баллов по подпоказателю «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»

Отрадно отметить, что в организациях культуры уже начинает появляться даже не по одной туалетной кабине для инвалидов, так в ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК» в женском и мужском туалете есть по кабине для инвалидов.

Сводная таблица с оценочными баллами по показателю «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» представлены.

По итогам наблюдения в организациях культуры всех 6 типов показатель *«оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»* выполняется на среднем уровне и составляет 58 баллов из 100 максимально возможных, в основном за счет подпоказателя *«оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»* (в среднем 17 баллов по всем организациям из 20 максимально возможных). Сменные кресла-коляски отсутствуют практически во всех обследованных организациях, кроме ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК», поэтому подпоказатель *«наличие сменных кресел-колясок»* имеет очень низкое среднее значение — 1 балл. Остальные подпоказатели имеют значение среднего балла в срединном сегменте: *«наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов»* (14 баллов), *«наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов»* (12 баллов), *«наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений»* (14 баллов).

Самое высокое значение показателя *«оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»* получил ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК» (100 баллов), самые низкие - МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (0 баллов), МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (0 баллов), ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (20 баллов).

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

Показатель *«обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»* имеет среднее значение меньше половины от максимального - 49 баллов из 100 максимально возможных баллов.

Подпоказатель «дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации» изучался на основе наличия в организации аудиоинформатора, аудиогuida, или стационарных индукционных систем для слабослышащих, а также наличия видео информатора или терминалов с картами организации. Такое оборудование имеется в 13 из 20 оцененных организаций. Средний балл равен (табл. 3.1.3.).

Таблица 3.2.3.

Оценочные баллы по подпоказателю «дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации»

№ п/п	Наименование организации	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		Сумма оценочных баллов* (20,0)
		наличие аудиоинформатора/аудиогuida или стационарных индукционных систем для слабослышащих	наличие видеоинформатора или терминалов с картами организации	
	Концертные организации Г.О. Саранск			
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	+	-	20
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК»	+	-	20
	Театры Г.О. Саранск			
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	+	-	20
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	-	-	0
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им.И.М. Яушева Республики Мордовия»	-	+	20
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	+	-	20
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	+	-	20
	Библиотечные организации Г.О. Саранск			
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	-	-	0

№ п/п	Наименование организации	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		Сумма оценочных баллов* (20,0)
		наличие аудиоинформатора/аудиогида или стационарных систем для слабослышащих	наличие видеоинформатора/терминалов с картами организации	
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	-	+	20
10	ГБУК «Национальная библиотека им.А.С.Пушкина РМ»	+	+	20
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	+	+	20
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	-	-	0
	Культурно-досуговые учреждения РМ			
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	+	-	20
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	-	-	0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района	-	-	0
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	-	-	0
	Музеи Г.О. Саранск			
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»	+	+	20
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	+	+	20
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	-	-	0
	Парки Г.О. Саранск			
20	МАУК «Городские парки»	+	-	20
	Среднее значение			13

* Знаки «+» и «-» означают соответствие и несоответствие требованиям свода правил 59.13330.2012, при наличии соответствия одному и более требованиям организация получает 20 баллов по подпоказателю «оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами»

Необходимо отметить наличие терминалов с картами организации в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрзи» и ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина». Это необходимая основа для создания карт доступности для инвалидов, терминалы уже доступны для инвалидов на креслах-колясках, т. к. расположены на заниженной высоте.

Полностью отсутствует в оцененных организациях «дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля», поэтому среднее значение этого показателя равно 0. Вместе с тем, шрифт Брайля необходим полностью незрячим людям, для них это один из немногих каналов для получения необходимой информации в поиске определенных объектов, а также о наличии опасности. Желательно, чтобы каждая организация имела тактильно-мнестическую схему с озвучиванием элементов схемы или с элементами, подписанными шрифтом Брайля.

Менее трети оцененных организаций имеют возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), по 1-2 организации из каждого типа культурных организаций, кроме парков (6 из 20 возможных баллов): ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК», ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия», ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр», ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина РМ», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина».

У единичных организаций имеется альтернативная версия официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению (ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК», ГБУК

«Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи»), поэтому среднее значение этого подпоказателя невысокое — 4 из 20 возможных баллов.

На высоком уровне сложился подпоказатель «помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории» (18 баллов в среднем по всем организациям из 20 максимально возможных баллов).

В настоящее время наличие сопровождающего персонала является необходимостью и спецификой российской действительности, когда при отсутствии карт доступности организации для инвалидов и слабой системе информирования потребителей услуг с нарушениями зрения и слуха, именно персонал берет на себя всю ответственность по сопровождению инвалидов в помещениях организации. Зачастую наличие сопровождающего персонала является компенсирующим решением недостаточной доступности организации для инвалидов, и хотелось бы большей степени оборудованности организаций с учетом доступности для инвалидов, их большей самостоятельности в передвижении и получении услуг организации, именно этот путь ведет к равным возможностям для инвалидов, но на данный момент для того, чтобы инвалиды смогли получить услуги большинства организаций культуры, важная роль отводится сопровождающему персоналу.

В качестве сопровождающего персонала выступают библиотекари, экскурсоводы, работники музея, смотрители зрительного зала, администраторы, охранники, дежурные работники организаций, лифтеры, завхозы, методисты культурно-досуговых организаций. Учитывая широкий перечень названных нам в процессе проведения наблюдения специальностей лиц сопровождающего персонала и наиболее частого комментария - «все сотрудники помогают», можно заключить, что помочь готовы все сотрудники.

Возникает вопрос о их возможностях и компетентности в случае узкого спектра инвалидности. В совокупности с отсутствием специального оборудования энтузиазм сотрудников не сможет компенсировать доступность услуг конкретной организации для инвалидов.

Наличие возможности предоставления услуг организацией для инвалидов в дистанционном режиме или на дому имеют все 5 обследованных библиотечных организаций и все 3 музея - 8 из 20 возможных баллов.

Сводная таблица с оценочными баллами по показателю «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» представлены.

Самые высокие значения показателя «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (по 80 баллов, максимальные 100 баллов в 2018 г. не получила ни одна организация) имеет 6 организаций культуры, подвергнутых независимой оценке: ГБУК «Мордовская государственная филармония-РДК», ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия», ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина РМ», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина», самые низкие 5 организаций - МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (0 баллов), ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина» (20 баллов), ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия» (20 баллов), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (20 баллов), МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (20 баллов).

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

Показатель «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» оценивался исходя из 100 максимальных баллов (табл. 3.3.1). и демонстрирует весьма противоречивую картину. Определение доли выявлялось посредством анализа результатов социологического опроса. Результаты наблюдения показали, что наиболее благоприятная ситуация в этом отношении у ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры» (90 %), ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия», ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина» (по 80 %). Наименьший процент у МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (20 %). Абсолютно провальная ситуация у МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (0 %).

Таблица 3.3.1.

	Учреждения культуры	Баллы	%
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»	12	40
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония - республиканский дворец культуры»	27	90
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»	18	60
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»	15	50
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»	24	80
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»	21	70
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»	12	40
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	15	50
9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	12	40
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия»	24	80
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	15	50
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для	6	20

	взрослых»		
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	21	70
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	0	0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия	15	50
16	МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района	9	30
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрзи»	24	80
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина»	24	80
19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	12	40
20	МАУК «Городские парки»	15	50

Следует отметить, что на понятие «доступная среда для инвалидов» долгие годы не обращали внимания. Во многих случаях ее нельзя улучшить по объективным причинам (конструктивные особенности зданий срок их эксплуатации, особенности ландшафта и т. п.). Поэтому критерий «Доступность услуг для инвалидов» является наиболее проблемным.

4. Доброжелательность и вежливость работников организации культуры.

Важным условием, оказывающим значительное влияние на качество оказания услуг культурных учреждений, является этика и культура общения работников организации. Результаты опроса выявили высокий уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организаций культуры. Доля лиц, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме, составляет в среднем 97,8 %, что соответствует 97,8 баллам из 100 возможных (табл. 4.1).

Таблица 4.1.

Оценочные баллы по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Наименование организации культуры	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Сумма оценочных баллов (max 100)

		получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию		обращения в организацию		в (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на получении услуги, получении консультации по оказываем услугам и пр.)		
		Значение показателя, %*	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя, %*	Оценочный балл (max 40 баллов)	Значение показателя, %*	Оценочный балл (max 20 баллов)	
	<i>Среднее значение</i>	97,8	39,1	97,8	39,1	97,8	19,6	97,8
1	ГБУК «Мордовский государственный ансамбль песни и танца «Умарина»**	95,0	38,0	95,0	38,0	95,0	19,0	95,0
2	ГБУК «Мордовская государственная филармония -РДК»**	98,0	39,2	98,0	39,2	98,0	19,6	98,0
3	ГБУК «Государственный русский драматический театр Республики Мордовия»**	100	40	100	40	100	20	100
4	ГБУК «Государственный театр кукол Республики Мордовия»**	95,0	38,0	95,0	38,0	95,0	19,0	95,0
5	ГБУК «Государственный музыкальный театр им. И.М. Яушева Республики Мордовия»**	99,0	39,6	99,0	39,6	99,0	19,8	99,0
6	ГБУК «Мордовский государственный национальный драматический театр»**	96,0	38,4	96,0	38,4	96,0	19,2	96,0
7	МБУК «Городской детский центр театра и кино «Крошка»**	94,0	37,6	94,0	37,6	94,0	18,8	94,0
8	ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека»	98,0	39,2	98,0	39,2	98,0	19,6	98,0

9	ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека»	96,0	38,4	96,0	38,4	96,0	19,2	96,0
10	ГБУК «Национальная библиотека им. А.С.Пушкина Республики Мордовия»	93,0	37,2	93,0	37,2	93,0	18,6	93,0
11	ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых»	100	40	100	40	100	20	100
12	МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых»	99,0	39,6	99,0	39,6	99,0	19,8	99,0
13	ГБУК «Республиканский Дом народного творчества»	100	40	100	40	100	20	100
14	МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск»	92,0	36,8	92,0	36,8	92,0	18,4	92,0
15	МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ	98,0	39,2	98,0	39,2	98,0	19,8	98,0
16	МУК «Районный Дом культуры Старошайговского муниципально-го района РМ	97,0	38,8	97,0	38,8	97,0	19,4	97,0
17	ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д.Эрзи»	100	40	100	40	100	20	100
18	ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д.Воронина»	100	40	100	40	100	20	100

19	МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.»	100	40	100	40	100	20	100
20	МАУК «Городские парки»	99,0	39,6	99,0	39,6	99,0	19,8	99,0

* В % от общего числа опрошенных получателей услуг

** Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства оценка по этому критерию не производится

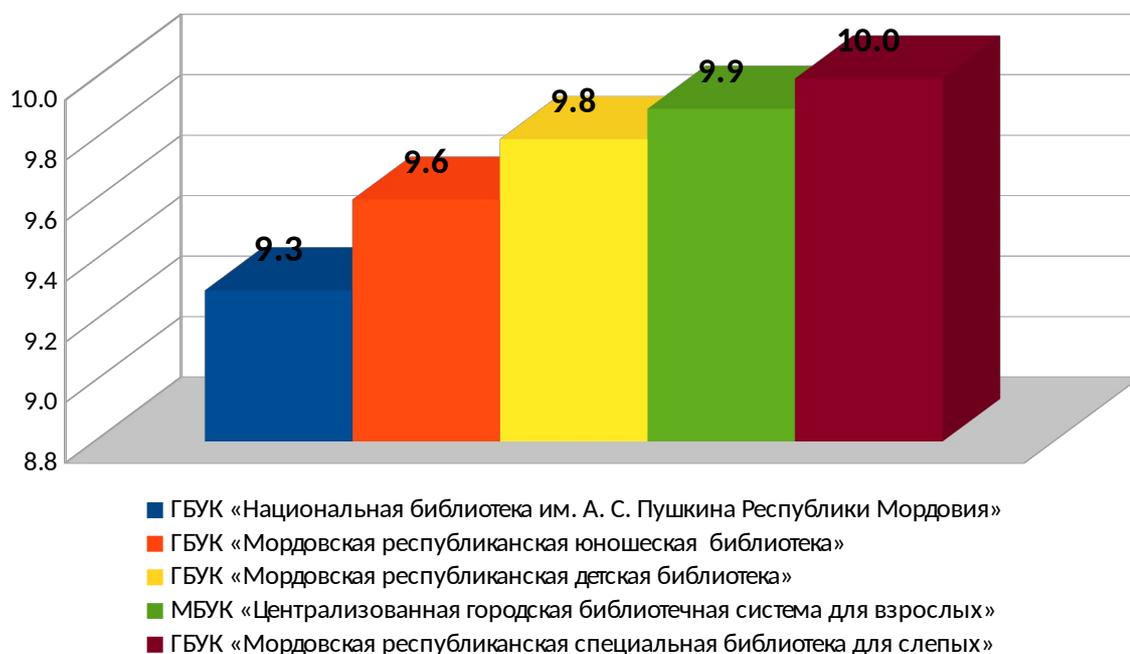
Следует отметить, что 69,2 % организаций культуры (9 учреждений) оценены получателями услуг в интервале от 98 до 100 баллов. Наивысшая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (100 баллов) зафиксирована в 5 организациях культуры: ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И. Д. Воронина», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.». Организации культуры, получившие оценку выше среднего балла: МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (99,0 баллов), МАУК «Городские парки» (99,0 баллов), ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (98 баллов), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района РМ (98 баллов). Ниже среднего балла оценены получателями услуг 4 учреждения: МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района РМ (97 баллов), ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (96 баллов), ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия» (93 балла), наименьший балл (92 % от максимально возможного значения) получило МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 92 балла.

Анализ результатов опроса получателей услуг организаций культуры показал, что респонденты в равной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организаций,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (средняя оценка составила 39,1 балл из 40 возможных); доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (средняя оценка составила 39,1 балл из 40 возможных) и доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получении консультации по оказываемым услугам и пр.) (средняя оценка составила 19,6 баллов из 20 возможных).

Анализ полученных оценок по показателям, составляющим общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации», позволил выявить различия по различным типам культурных организаций.

В отношении *библиотечных организаций* абсолютное большинство респондентов (97,2 %) в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников этих учреждений. Средний суммарный оценочный балл по показателям, характеризующим этот критерий, составляет 97,2 балла. Диапазон оценок колеблется от 93 до 100 баллов в рейтинге библиотечных организаций (рис. 4.1).



Ри

с.4.1. Оценка доброжелательности, вежливости работников библиотек

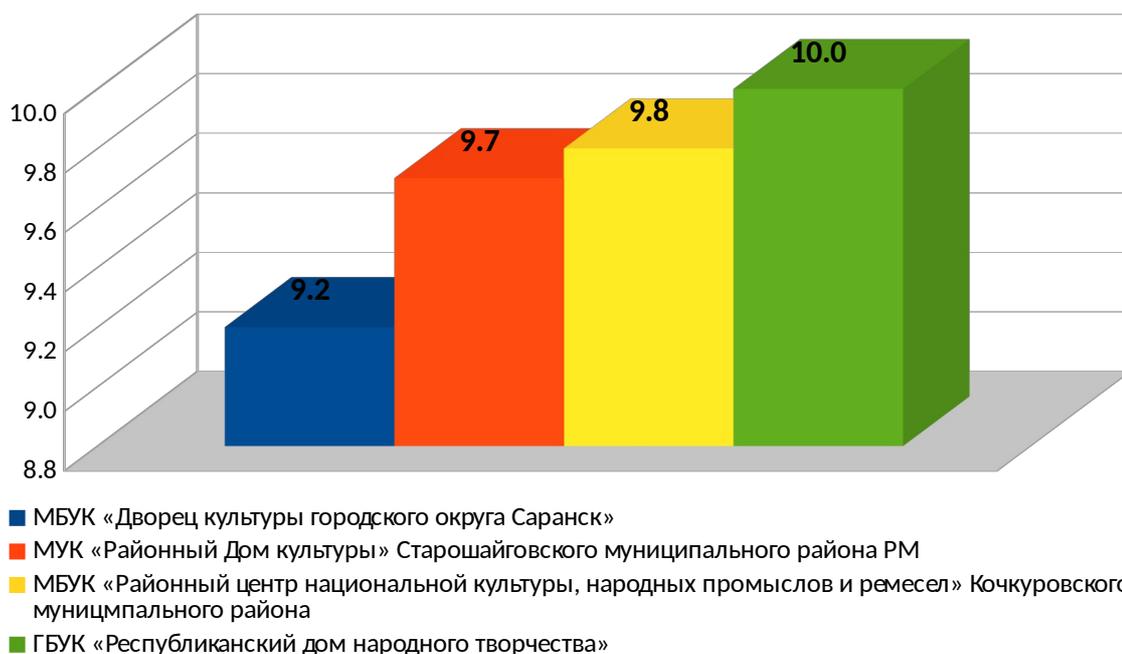
Максимально возможное количество баллов зафиксировано в ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» (100 баллов), где доля респондентов, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников составляет 100 %. В 2 организациях этот показатель выше среднего по учреждениям культуры, участвующих в независимой оценке: в МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (доля респондентов, удовлетворенных составляет 99 %, что соответствует 99 баллам) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (98 %, что соответствует 98 баллам). Самый низкий показатель по библиотечным учреждениям отмечен в ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина» (93,0 балла).

Анализ результатов опроса получателей услуг библиотечных организаций показал, что респонденты в равной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (средняя оценка составила 38,9 баллов из 40);

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (средняя оценка составила 38,9 балл из 40) и доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб /предложений, записи на получении услуги, получении консультации по оказываемым услугам и пр.) (средняя оценка составила 19,4 баллов из 20 возможных).

Абсолютное большинство (96,8 %) респондентов в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников культурно-досуговых организаций. Средний суммарный оценочный балл по показателям, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость работников» по культурно-досуговым организациям составляет 96,8 баллов. В культурно-досуговых организациях зафиксирован самый широкий диапазон интегральных оценок по рассматриваемому критерию: от самых низких до максимальных (92-100 баллов). Максимальный балл зафиксирован в ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», относительно самый низкий МБУК «дворец культуры городского округа Саранск. (рис. 4.2).

В 2 организациях зафиксированы близкие по значению к средней интегральной оценке. Это МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (98 баллов) и МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (97 баллов). Наименьший балл зафиксирован в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (92 балла).



Ри

с. 4.2. Оценка доброжелательности, вежливости работников культурно-досуговых организаций, баллы

Анализ результатов опроса получателей услуг организаций культуры показал, что респонденты в равной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (средняя оценка составила 38,7 балл из 40); доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (средняя оценка составила 38,7 балл из 40) и доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получении услуги, получении консультации по оказываемым услугам и пр.) (средняя оценка составила 19,3 баллов из 20).

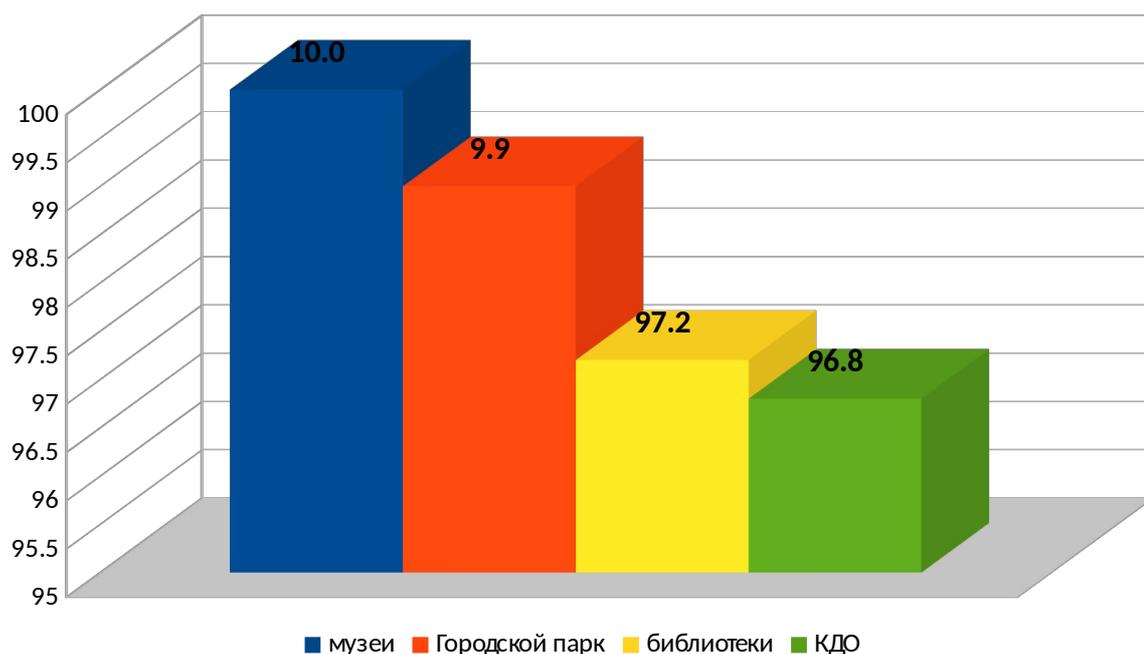
Получатели услуг музеев максимально удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников музейных организаций по

всем показателям. Средний оценочный балл по музейным учреждениям составляет 100 баллов. Можно констатировать, что в музеях посетителям созданы все условия для психологической безопасности и комфортности.

Суммарная оценка получателями услуг МАУК «Городские парки» составила 99 баллов.

Рейтинг учреждений культуры по критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации» представлен на рис. 4.3.

Максимально высокие интегральные оценки получили музейные организации г. Саранска. Не хватило 1 балла до наивысшего показателя МАУК «Городские парки» (парку им. А. С. Пушкина). Приближенные к среднему показателю зафиксированы у библиотек г. Саранска. На последнем месте в рейтинге по типам учреждений по этому критерию оказались культурно-досуговые организации.



Ри
с. 4.3. Рейтинг учреждений культуры по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации по типам учреждений, баллы

Таким образом, получатели услуг учреждений культуры Республики Мордовия высоко оценили доброжелательность и вежливость работников, средняя интегральная оценка по критерию составила 97,8 баллов. Отмечается незначительный разрыв в оценках респондентов этических качеств

сотрудников организаций культуры республики. Диапазон оценочных баллов между учреждениями культуры составляет от 92 до 100 баллов. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации идентична по всем показателям и составляет в среднем 97,8 %.

Респонденты дали идентичные высокие оценки по всем трем показателям критерия, они в равной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (средняя оценка составила 39,1 балл из 40 возможных); доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (средняя оценка составила 39,1 балл из 40 возможных) и доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб /предложений, записи на получении услуги, получении консультации по оказываемым услугам и пр.) (средняя оценка составила 19,6 баллов из 20 возможных).

Максимально высокие интегральные оценки получили 5 учреждений культуры: ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», ГБУК «Республиканский Дом народного творчества», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И. Д. Воронина», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.». Среди музейных учреждений критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» имеет максимально высокий уровень реализации, доля получателей услуг,

удовлетворенных данными этическими качествами и культурой общения персонала составляет 100 %.

Выше среднего балла по учреждениям культуры респонденты оценили так же доброжелательность и вежливость персонала МАУК «Городские парки» (99 баллов), библиотеки - МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (99,0) и ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (98); культурно-досуговые организации - МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района республики Мордовия (98).

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Для формирования целостной картины удовлетворенности получателями услуг условиями их оказания в организациях культуры необходимо детально рассмотреть параметры оценки качества, подлежащие оценке: готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым; удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг; удовлетворенность получателей услуг в целом условиями их оказания в организации культуры. Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия определялась по результатам анкетного опроса получателей услуг.

Более 90 % организаций культуры (12 учреждений) оценены получателями услуг в интервале от 90 до 100 баллов: ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» (100 баллов), ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С. Д. Эрьзи» (100 баллов), МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» (100 баллов), ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина» (99,3 балла), МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых» (99,3

балла), ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» (98,3 балла), МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (98,3 балла), МАУК «Городские парки» (98 балла), ГБУК «Мордовская республиканская детская библиотека» (97,7 балла), ГБУК «Мордовская республиканская юношеская библиотека» (96,6 балла), МБУК «Районный центр национальной культуры, народных промыслов и ремесел» Кочкуровского муниципального района Республики Мордовия (95,3 балла), ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия» (90,3 балла). Наименьший балл (менее 90 % от максимально возможного значения) получила 1 организация — МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 89,3 балла.

Среди *библиотечных* организаций средняя интегральная оценка условий оказания услуг в среднем составила 96,8 баллов из 100 максимально возможных. Наивысший балл зафиксирован в ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» — 100 баллов, наименьший — в ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 90,3 балла.

Среди *культурно досуговых* организаций средняя интегральная оценка условий оказания услуг в среднем составила 95,3 балла из 100 максимально возможных. Наивысший балл зафиксирован в ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» и МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (98,3 балла соответственно), наименьший — МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 89,3 балла.

Среди *музейных* организаций средняя интегральная оценка условий оказания услуг в среднем составила 99,8 балла из 100 максимально возможных. Наивысший балл зафиксирован в ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С. Д. Эрьзи» и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» (100 баллов соответственно), наименьший — ГБУК «Мордовский

республиканский объединенный краеведческий музей им. И. Д. Воронина» (99,3 балла).

Суммарная оценка получателями услуг МАУК «Городские парки» составила 98 балла (табл. 5.1). Интересен анализ мнений получателей услуг по отдельным показателям.

5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым

Значимым фактором, во многом определяющим уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, является готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Диапазон оценки по этому показателю составляет от 26,7 до 30 баллов. Следует отметить, что 3 учреждения культуры получили максимально возможное количество баллов — ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.», т.е. абсолютно все получатели услуг рекомендуют или готовы рекомендовать эти учреждения родственникам и знакомым. Минимальные показатели зафиксированы в ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия» и МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск». Эти учреждения готовы рекомендовать своим родственникам и знакомым менее 90 % потребителей услуг. Однако и этот процент весьма значителен.

Среди *библиотечных* организаций средняя оценка готовности получателей услуг рекомендовать учреждение родственникам и знакомым составила 29 баллов или 96,6 % от максимально возможного значения. Наивысший балл зафиксирован в ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых» — 30 баллов (100 %), наименьший — в

ГБУК «Национальная библиотека им. А. С. Пушкина Республики Мордовия» — 27 балла (90 %).

Среди *культурно-досуговых* организаций средняя оценка готовности получателей услуг рекомендовать учреждение родственникам и знакомым составила 28,5 балла или 95 % от максимального значения. Наивысший балл зафиксирован в ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» и МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района (29,4 балла соответственно или 98 %), наименьший — МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 26,7 балла (89 %).

Среди *музейных* организаций средняя оценка готовности получателей услуг рекомендовать учреждение родственникам и знакомым составила 29,9 балла (99,8 %). Высокие значения по этому показателю демонстрируют ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» (30 баллов соответственно), наименьший — ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И. Д. Воронина» — 29,9 балла (99,3 %).

Готовность получателей услуг рекомендовать МАУК «Городские парки» оценена в 29,5 балла (98,5 %).

5.2. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями предоставления услуг.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями их оказания в среднем по исследуемым организациям составила 96,6 %. В пяти организациях зафиксирован максимальный балл (20 баллов): ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи», ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И. Д. Воронина», МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» и МАУК «Городские парки». Самые низкие

оценочные баллы получили ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия» и МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» (17,8 и 17,6 баллов соответственно).

Уровень удовлетворенности потребителей услуг организационными условиями *библиотечных* учреждений очень высок. Средняя оценка этих организаций составила 19,2 балла (96,5 % от максимально возможного значения). Максимально высоко оценена ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», все опрошенные получатели услуг довольны организационными условиями. Относительно низкая оценка предоставлена ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия» — 17,8 балла, т.е. 89 % респондентов считают организационные условия удовлетворительными.

Доля респондентов, удовлетворенных организационными условиями в *культурно-досуговых* учреждениях, в среднем составила 94 %, что соответствует оценке 18,8 балла. Самые высокие оценки демонстрируют ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» и МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района — 19,4 балла соответственно (97 %), самая низкая — МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 17,6 балла (88 %).

Самые высокие показатели по организационным условиям оказания услуг исследование выявило в *музейных* учреждениях. Абсолютно все респонденты удовлетворены работой в данном направлении — ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» ГБУК «Мордовский республиканский объединенный краеведческий музей им. И.Д. Воронина» МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.» — получили максимальную оценку 20 баллов.

Максимально высоко получатели услуг оценили организационные условия предоставления услуг и в МАУК «Городские парки» — 20 баллов.

5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры

Исходя из результатов опроса получателей услуг, среднее значение показателя удовлетворенности в целом условиями оказания услуг составило 48,7 из 50 максимально возможных баллов, т.е. 97,4 % получателей услуг, довольны в целом условиями их предоставления. Диапазон баллов по этому показателю незначительный — от 45 до 50 баллов.

Максимально возможное количество баллов получили ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», ГБУК «Мордовский республиканский музей изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.». Самый низкий показатель зафиксирован в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск» — 45 балла (90, %).

Среди библиотечных организаций удовлетворенность получателей услуг в целом условиями их оказания оценена в 48,6 баллов (97 %). Максимальную оценку — 50 баллов — получили ГБУК «Мордовская республиканская специальная библиотека для слепых», МБУК «Централизованная городская библиотечная система для взрослых», минимальную — 45,5 балла (91 %) — ГБУК «Национальная библиотека им. А.С. Пушкина Республики Мордовия».

Средний балл культурно-досуговых организаций составил 48 баллов или 96 % от максимально возможного значения. Наиболее высокие оценки демонстрируют ГБУК «Республиканский Дом народного творчества» и МУК «Районный Дом культуры» Старошайговского муниципального района 49,5 балла соответственно или 99 %. Самый низкий показатель — 45 баллов или 90 % от максимально возможного выявлен в МБУК «Дворец культуры городского округа Саранск».

По музейным организациям средняя оценка удовлетворенности в целом условиями оказания услуг составила 49,8 балла (99,7 %). Максимальные 50 баллов получили ГБУК «Мордовский республиканский музей

изобразительных искусств им. С.Д. Эрьзи» и МБУК «Мемориальный музей военного и трудового подвига 1941-1945 гг.».

Оценочный балл удовлетворенности в целом условиями оказания услуг МАУК «Городские парки» составил 48,5 или 97 % от максимально возможного значения.

Таким образом, анализ полученных результатов по показателям, составляющим (суммирующим) интегральный критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», позволил выявить различия как по отдельным показателям, так и по отдельным учреждениям культуры. В среднем по исследуемым организациям культуры 97,4 % получателей услуг удовлетворены в целом условиями их оказания, 97 % — готовы рекомендовать посещаемые учреждения родственникам и знакомым, 96,6 % — удовлетворены организационными условиями предоставления услуг.

В среднем совокупная оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг организациями культуры» по Мордовии составила 96,7 балла из 100 максимально возможных.

Заключение

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) 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.

