**Министерство культуры, национальной политики и архивного дела Республики Мордовия**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  | **от Исполнителя**  **Генеральный директор ООО «КИК»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Кудряков Д.Ф./ |

**ОТЧЕТ**

|  |
| --- |
| **по исполнению государственного контракта**  **от «18» октября 2023 г. № 0809500000323003419** |
| **Предмет:** *«Оказание услуг по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия в 2023 году».* |
| **Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «Кудряков исследования и консалтинг»** |

|  |
| --- |
| **Согласовано:** |
| **от Заказчика** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Баулина С.Н./** |

**Саранск, 2023 год**

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, Шрифт, дизайн

Автоматически созданное описание

Оглавление

[Основные положения 4](#_Toc152899943)

[Методология исследования 10](#_Toc152899944)

[Основания для проведения НОК 26](#_Toc152899945)

[Анализ деятельности организаций в соответствии с критериями 29](#_Toc152899946)

[Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» 36](#_Toc152899947)

[Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуги» 43](#_Toc152899948)

[Критерий 3. «Доступность услуги для инвалидов» 49](#_Toc152899949)

[Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» 57](#_Toc152899950)

[Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры» 62](#_Toc152899951)

[Итоговые значения НОК 67](#_Toc152899952)

[Сравнительный анализ результатов НОК-2020 г. и НОК-2023 г. 83](#_Toc152899953)

[Приложения 86](#_Toc152899954)

# Основные положения

Независимая оценка качества (далее – НОК) условий оказания услуг организациями в сфере культуры – оценочная процедура, осуществляемая в отношении организаций, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих свою деятельность в сфере культуры.

*Цели проведения НОК* - предоставление гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на основе

общедоступной информации (сайты организаций культуры, стенды в помещениях организаций, опросы получателей услуг); обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры; повышение качества деятельности организаций культуры.

*Задачи НОК:*

1. Определить лучшие организации культуры Республики Мордовия из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры;
2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности, влияющих на качество условий предоставления услуг;
3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий оказания услуг для организаций культуры Республики Мордовия
4. Разработать и предоставить Министерству культуры, национальной политики и архивного дела Республики Мордовия аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры для дальнейшего использования в целях повышения эффективности деятельности анализируемых учреждений.

*Функции НОК:*

* обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители и сотрудники организаций и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности организаций культуры, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при распределении грантов, кадровых перестановках, разработке программы по развитию в сфере культуры и др.);
* обеспечение общественного контроля деятельности организаций культуры

*Нормативно-правовые акты (далее-НПА), регулирующие объект исследования:*

* Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменений в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации с 28 апреля 2008 г. № 607»;
* Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Постановление Правительства РФ от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РВ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
* Постановление Правительства РФ от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;
* Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
* Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

В том числе отраслевые НПА:

* Приказ Минкультуры России от 14 ноября 2018 г. № 1982 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
* Приказ Минкультуры России от 31 июля 2018 г. № 1335 «Об утверждении положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
* Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
* Приказ Минкультуры России от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры»;
* Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. N 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;
* Распоряжение Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»;
* Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
* Приказ Минкультуры России от 16.03.2021 N 329 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 26 октября 2018 г. N 1879».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры не влекут за собой приостановление деятельности или аннулирование лицензии на осуществление отдельных видов деятельности в отношении организаций культуры.

*Результаты НОК* могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы руководителей организаций культуры и руководителей органов власти соответствующих уровней.

*Принципы НОК*: открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации.

# Методология исследования

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение лучших практик) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий оказания услуг, со средними значениями показателей и определением категорий результатов.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась по общим критериям оценки качества Минтруда РФ:

* Открытость и доступность информации об организации культуры
* Комфортность условий предоставления услуг
* Доступность услуг для инвалидов
* Доброжелательность, вежливость работников организации
* Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии:

* Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
* Распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» приведены критерии оценки качества, входящие в них показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора** |
| 1. | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2. | **Комфортность условий предоставления услуг \*** | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | Изучение условий в помещении организации. |
| *2.2.* Время ожидания предоставления услуги *(Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры)* | *-* |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. | **Доступность услуг для инвалидов** | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7. |
| 4. | **Доброжелательность, вежливость работников организации \*** | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего число опрошенных получателей услуг) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11. |
| 5. | **Удовлетворённость**  **условиями оказания услуг \*** | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г.  № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.  Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14. |

\* Критерии 2, 4, 5 не применимы к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметро в в баллах** | **Макси мальное**  **значение показателей** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на  общедоступных  информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным  нормативными правовыми актами:   * на информационных стендах в помещении организации, * на официальном сайте организации в   информационно-  телекоммуникационной сети  «Интернет» | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на  информационных стендах в помещении организации, её  содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | - отсутствует информация о деятельности  организации; | 0 баллов | 100 баллов |
| - объём информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение  которых установлено нормативными правовыми актами | 1-100  баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её  содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | - отсутствует информация о деятельности организации на её официальном сайте; | 0 баллов |
| - объём информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещённой на официальном сайте  организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. | 1-100  баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов  обратной связи и взаимодействия с  получателями услуг: | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах  взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; | 0 баллов | 100 баллов |
| - количество функционирующих дистанционных способов  взаимодействия *(от одного до трёх способов включительно)* | по 30 баллов за каждый способ. При наличии всех трех – 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных  открытостью, полнотой и  доступностью информации о деятельности организации, размещенной на  информационных стендах, на сайте в информационно- телекоммуникационной сети  «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и  доступностью информации о деятельности организации, размещённой на  информационных стендах в помещении организации. | число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью  информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг,  ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100  баллов | 100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и  доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети  «Интернет». | число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью  информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте  организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг,  ответивших на соответствующий вопрос  анкеты | 0-100  баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока зателей** | | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | | | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметро в в баллах** | | **Макси мальное**  **значение показателей** | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для  предоставления услуг. | 0,3 | | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:   1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2. наличие и понятность навигации внутри организации; 3. доступность питьевой воды; 4. наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 5. санитарное состояние помещений организаций; 6. возможность бронирования услуги/доступность записи на   получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на  официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | | - отсутствуют комфортные условия; | 0 баллов | | 100 баллов | |
| - **количество комфортных**  **условий** для предоставления услуг *(от одного до четырёх включительно)* | по 20 баллов за каждое условие | |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг. | 100 баллов | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных  комфортностью условий  предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных  получателей услуг) | | 0,3 | | 2.3.1. Удовлетворённость  комфортностью предоставления услуг организацией. | число получателей услуг,  удовлетворённых комфортностью  предоставления услуг организацией по отношению к числу  опрошенных получателей услуг,  ответивших на данный вопрос | | | 0-100 баллов | | 100 баллов | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметро в в баллах** | **Макси мальное**  **значение показателей** |
| 3.1 | Оборудование территории,  прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:   * оборудование входных групп пандусами/подъемными   платформами;   * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств   инвалидов;   * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных   проемов;   * наличие сменных кресел-колясок; * наличие специально   оборудованных санитарно- гигиенических помещений в  организации | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях  организации и на прилегающей к ней территории:   1. оборудованных входных групп пандусами (подъёмными   платформами);   1. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 2. адаптированных лифтов,   поручней, расширенных дверных проёмов;   1. сменных кресел-колясок; 2. специально оборудованных санитарно-гигиенических   помещений в организации. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов; | 0 баллов | 100 баллов |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов *(от*  *одного до четырёх)* | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов. | 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности,  позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими,  включая:  - дублирование для инвалидов по  слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:   1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической | - отсутствуют условия  доступности, позволяющие  инвалидам получать услуги наравне с другими; | 0 баллов | 100 баллов |
| - **количество условий**  **доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги  наравне с другими (от одного | по 20 баллов за каждое условие |
|  | * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической   информации знаками,  выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля;   * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и   зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);   * наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; * помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое   обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);   * наличие возможности предоставления услуги в   дистанционном режиме или на  дому. |  | информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;   1. возможность предоставления   инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика  (тифлосурдопереводчика);   1. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 2. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими   необходимое обучение (инструктирование) по  сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;   1. наличие возможности предоставления услуг в   дистанционном режиме или на дому. | - наличие пяти и более условий доступности. | 100 баллов |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметро в в баллах** | **Макси мальное**  **значение показателей** |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных  доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных  получателей услуг -  инвалидов) | 0,3 | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов. | число получателей услуг-инвалидов,  удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-  инвалидов, ответивших на  соответствующий вопрос анкеты. | 0-100  баллов | 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных  доброжелательностью,  вежливостью работников  организации, обеспечивающих первичный контакт и  информирование получателя услуги (работники  справочной, кассиры и прочее) при непосредственном  обращении в организацию (в  % от общего числа  опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью,  вежливостью работников  организации, обеспечивающих первичный контакт и  информирование получателя услуги (работники справочной, приёмного отделения и прочие работники) при  непосредственном обращении в организацию. | число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование  получателя услуги, по отношению к числу опрошенных  получателей услуг, ответивших на  соответствующий вопрос анкеты. | 0-100  баллов | 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметро в в баллах** | **Макси мальное**  **значение показателей** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных  доброжелательностью,  вежливостью работников  организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в  организацию (в % от общего числа опрошенных  получателей услуг) | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников  организации, обеспечивающих непосредственное оказание  услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в  организацию. | число получателей услуг, удовлетворённых  доброжелательностью, вежливостью работников организации,  обеспечивающих непосредственное оказание услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100  баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных  доброжелательностью, вежливостью работников организации при  использовании дистанционных форм  взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с  помощью электронных сервисов (подачи  электронного  обращения/жалоб/предложений, записи на получение  услуги, получение  консультации по оказываемым услугам и пр.)) | 0,2 | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательность, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм  взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения  (жалобы, предложения),  получения консультации по оказываемым услугам и пр.). | работников организации при  использовании дистанционных форм взаимодействия по  отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100  баллов | 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость пока зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметро в в баллах** | **Макси мальное**  **значение показателей** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы  рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность  выбора организации) (в % от общего числа опрошенных  получателей услуг. | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать  организацию родственникам и знакомым. | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по  отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на  соответствующий вопрос анкеты. | 0-100  баллов | 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком  работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 5.2.1. Удовлетворённость  получателей услуг графиком работы организации  (подразделения, отдельных специалистов и прочее). | число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100  баллов | 100 баллов |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных  получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом  условиями оказания услуг в организации. | число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в  организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг,  ответивших на соответствующий вопрос  анкеты. | 0-100  баллов | 100 баллов |

В соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р- 1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» минимальный объем выборочной совокупности респондентов (минимальная численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества в соответствии с таблицей, представленной ниже.

Таблица

|  |  |
| --- | --- |
| **Численность получателей услуг** | **Количество анкет в год** |
| Менее 1 000 человек в год | Не менее 50 |
| От 1 000 до 5 000 человек в год | Не менее 100 и не более 600 |
| От 5 000 до 12 000 человек в год | Не менее 150 и не более 600 |
| От 12 000 до 50 000 человек в год | Не менее 450 и не более 600 |
| Более 50 000 человек в год | Не менее 500 и не более 600 |

Согласно сведениям, предоставленными Министерством культуры, национальной политики и архивного дела Республики Мордовия. Посещаемость организаций, участвующих в НОК представляет следующую таблицу:

Таблица

|  |  |
| --- | --- |
| Организации | Посещения за 2022 год |
| МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» | 70624 |
| МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия | 38149 |
| МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия | 58248 |
| МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия | 12697 |
| МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия | 14886 |
| МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия | 51177 |
| МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия | 112310 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснослободская центральная библиотека» | 75603 |
| МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия | 93640 |
| МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 20070 |
| МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз» | 46050 |
| МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 3100 |
| МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 37919 |
| МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района | 6127 |
| МБУК «Центр культуры им. А.В.Ухтомского» Рузаевского муниципального района | 368292 |
| МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 28185 |
| МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» Теньгушевского муниципального района Республики Мордовия | 65956 |
| МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» | 110085 |
| МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия | 24080 |
| МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия | 43537 |
| МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия | 58541 |
| МБУ ГП г. Рузаевка «Парк культуры и отдыха» | 2500 |

При этом важно отметить, что Заказчик располагает данными посещаемости, а не численностью получателей услуг. Так один получатель услуг может обращаться в организацию неустановленное количество раз в исследуемый период. В этой связи невозможно установить корректное требования к количеству выборки респондентов как в отдельных организациях, так и в исследовании в целом. Однако общий тренд сформировать все же возможно.

# Основания для проведения НОК

В рамках проведения процедуры государственной закупки № 0809500000323003419 победителем был признан участник, предложивший наилучшие условия исполнения – Общество с ограниченной ответственностью «Кудряков исследования и консалтинг». Между сторонами был заключен государственный контракт № 2132619958423000016.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Республики Мордовия был определен перечень организаций, участвующих в оценке:

1. МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия», адрес: Республика Мордовия, Большеберезниковский район, с. Большие Березники, ул. Ленина, д.72;

2. МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Большеберезниковский район, с. Большие Березники, ул. Ленина, д.72;

3. МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Большеигнатовский район, с. Большое Игнатово, ул. Советская, д.28;

4. МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Дубенский район, с. Дубенки, ул. Бровцева, д.11;

5. МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Дубенский район, с. Дубенки, ул. Бровцева, д.11;

6. МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Дубенский район, с. Дубенки, ул. Бровцева, д.11;

7. МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Зубово-Полянский район, п. Зубова Поляна, ул. Ленинская, д.7а;

8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснослободская центральная библиотека», адрес: Республика Мордовия, г. Краснослободск, ул. Микрорайон-3, д. 11

9. МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, г. Краснослободск, ул. Интернациональная, д.67;

10. МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека», адрес: Республика Мордовия, Лямбирский район, с. Лямбирь, ул. Ленина, д. 12;

11. МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз», адрес: Республика Мордовия, Лямбирский район, с. Лямбирь, ул. Ленина, д. 12;

12. МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей», адрес: Республика Мордовия, Ромодановский район, п. Ромоданово, ул. Ленина, д. 149;

13. МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, адрес: Республика Мордовия, г. Рузаевка, ул. Куйбышева, д.89;

14. МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района, адрес: Республика Мордовия, г. Рузаевка, ул. Ленина, 59;

15. МБУК «Центр культуры им. А.В.Ухтомского» Рузаевского муниципального района, адрес: Республика Мордовия, г. Рузаевка, пл. Революции 1905г., д. 4;

16. МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района, адрес: Республика Мордовия, Теньгушевский район, с. Теньгушево, ул. Ленина, д.72;

17. МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» Теньгушевского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, Теньгушевский район, с. Теньгушево, ул. Ленина, д.72;

18. МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия», адрес: Республика Мордовия, р.п.Торбеево, ул.Ленина, д.7;

19. МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, р.п.Торбеево, ул.Ленина, д.5;

20. МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, п. Чамзинка, ул. Ленина, д. 12;

21. МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, адрес: Республика Мордовия, п. Чамзинка, ул. Терешковой, д. 7А;

22. МБУ ГП г. Рузаевка «Парк культуры и отдыха», адрес: Республика Мордовия, г. Рузаевка, ул. Терешковой, д. 45.

В ходе проведения оценки в организации МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия, (адрес: Республика Мордовия, п. Чамзинка, ул. Терешковой, д. 7А) проводился капитальный ремонт. В этой связи, по согласованию с Заказчиком, было принято решение исключить данную организацию из НОК.

# Анализ деятельности организаций в соответствии с критериями

Анализ общих сведений исследования

Медиана и среднее значение (среднее арифметическое) - это две разные меры центральной тенденции в статистике, и каждая из них имеет свои преимущества в различных ситуациях.

Устойчивость к выбросам

Медиана более устойчива к выбросам. Медиана не зависит от значительных изменений в нескольких отдельных наблюдениях. Это делает ее предпочтительной в случаях, когда данные содержат выбросы или аномалии.

Среднее значение более чувствительна к выбросам. Одно аномальное значение может сильно повлиять на среднее значение.

Распределение данных

Медиана: Отражает середину упорядоченного набора данных и не зависит от точных значений. Поэтому, если у вас есть сильно асимметричное распределение или наличие значительных выбросов, медиана может быть более репрезентативной мерой.

Среднее значение: Хорошо отражает среднюю "силу" значений в наборе данных и может быть более чувствительным к точным значениям.

Вычислительная стоимость

Медиана: Вычисление медианы требует упорядочивания данных, что может быть более затратным с точки зрения вычислений, особенно для больших наборов данных.

Среднее значение: Расчет среднего значения проще и требует меньше вычислительных ресурсов.

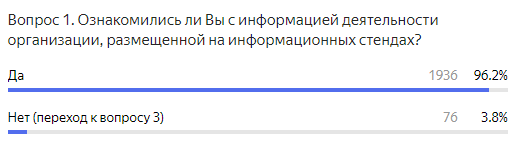
Выбор между медианой и средним значением зависит от природы данных и конкретной задачи. В некоторых случаях, особенно когда есть выбросы или скошенное распределение, медиана может быть более информативной. В других ситуациях, где данные имеют нормальное распределение и отсутствуют значительные выбросы, среднее значение может быть более предпочтительным.

Медианный возраст респондентов, принимавших участие в процедуре выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составляет 52 года.

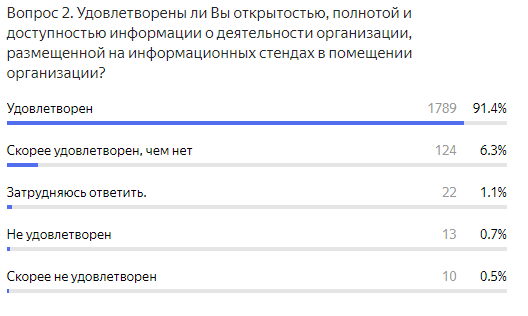
В общей численности респондентов по всему массиву данных доля женщин составляет 82,1 %, мужчин – 17,9 %.

Результаты общей выборки на вопросы:

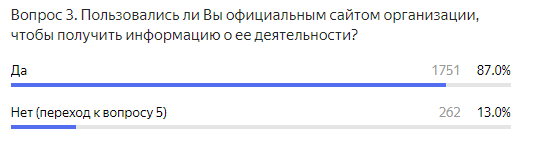
Вопрос 1



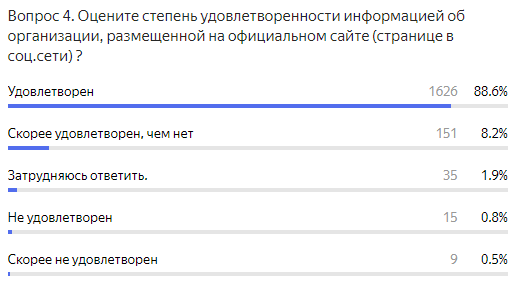
Вопрос 2



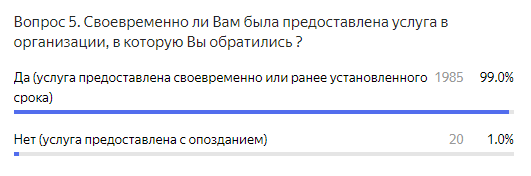
Вопрос 3



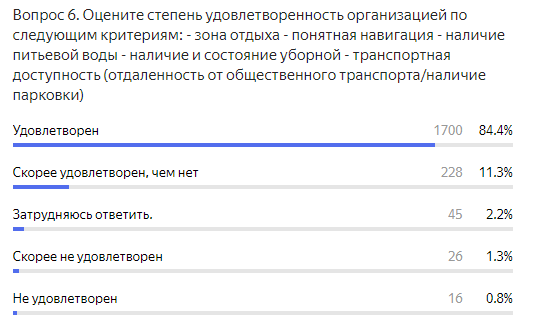
Вопрос 4



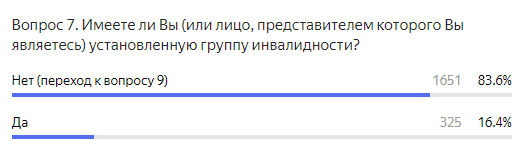
Вопрос 5



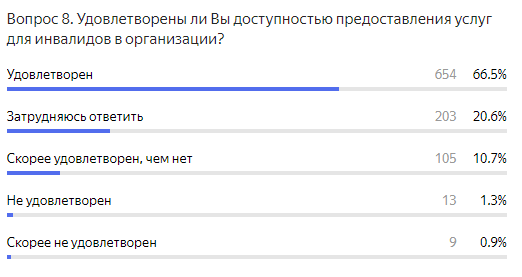
Вопрос 6



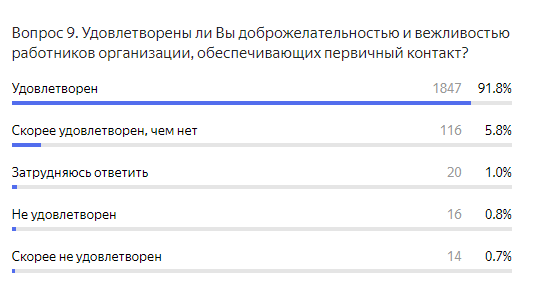
Вопрос 7



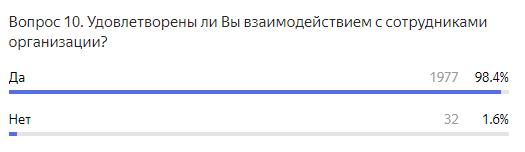
Вопрос 8



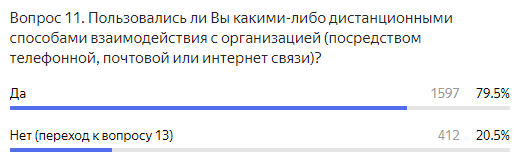
Вопрос 9



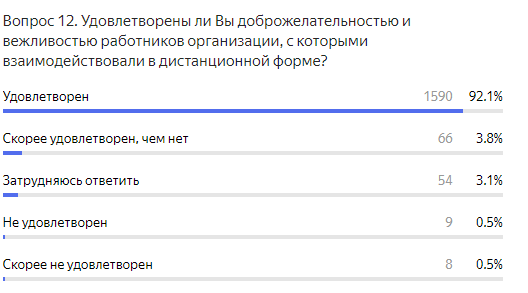
Вопрос 10



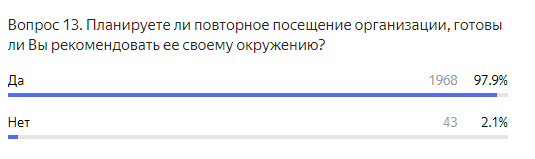
Вопрос 11



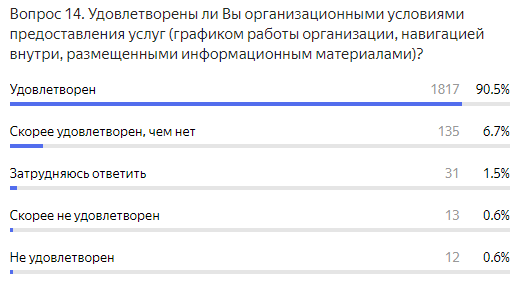
Вопрос 12



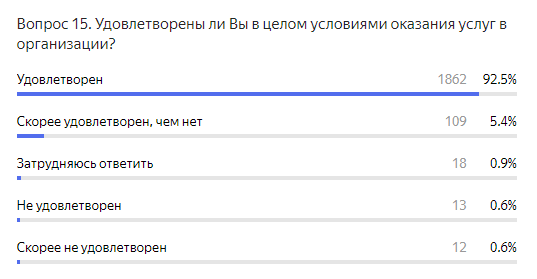
Вопрос 13



Вопрос 14



Вопрос 15



Количество респондентов, участвующих в онлайн анкетировании в разрезе исследуемых организаций, составило 2033 человек.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество респондентов |
| 1 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 70 |
| 2 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 34 |
| 3 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 32 |
| 4 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 56 |
| 5 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 45 |
| 6 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 108 |
| 7 | МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» | - |
| 8 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 38 |
| 9 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 165 |
| 10 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 204 |
| 11 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 54 |
| 12 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 26 |
| 13 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 113 |
| 14 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 51 |
| 15 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 21 |
| 16 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 265 |
| 17 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 84 |
| 18 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 41 |
| 19 | МБУК «Торбеевский РДК» | 134 |
| 20 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 172 |
| 21 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 165 |
| 22 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 155 |

# Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Оценка открытости и доступности информации об организации культуры проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях организаций культуры, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей услуг.

Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» предполагает повышение роли интернет-представительств организаций культуры в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями услуг.

В оценке сайтов организаций культуры учитывались:

• информативность сайта организации культуры (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);

• наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и сотрудниками организации культуры);

• пользовательская доступность и мобильность сайта организации культуры.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Проведем более подробный анализ данных об оценке качества оказываемых услуг организациями культуры в Республике Мордовия в 2023 году по критерию 1.1 "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку":

Детализация критерия оценки.

В условиях современной цифровизации и усиления роли социальных сетей в обществе, справедливо будет включить в объект исследования информации об организации в интернете и официальные страницы в социальных сетях. Так инструментарий отдельных сервисов позволяет качественно и эффективно доносить информацию до потребителей услуг, при этом расходы на содержание домена не требуются. В этой связи было принято оценивать критерии 1.1. и 1.2. с учетом комплексного подходя, включающего в себя изучение и сайта и(или) страницы в соц. сети. В рамках исследования было выявлено, что подавляющее число организаций, участвующих в НОК, используют платформу vk.com в качестве приоритета.

Общий уровень качества услуг, предоставляемых организациями культуры в Республике Мордовия в 2023 году, можно оценить как выше среднего. Средняя оценка составляет 80,1 баллов, что указывает на некоторый разброс в оценках. Медианная оценка выше средней и составляет 86,1, что может говорить о том, что большинство организаций имеют хорошие оценки, но есть несколько организаций с низкими оценками, влияющими на среднюю. Стандартное отклонение относительно высокое (18,7), что указывает на значительный разброс оценок между организациями.

Приведем значения организация с наилучшими и наихудшими показателями.

Лучшие результаты:

* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» - 100
* МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ - 93,6
* МБУК «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района - 95
* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» - 95,5
* МБУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ - 95,5

Худшие результаты:

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» - 20
* МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха" - 50
* МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» - 55,5
* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ - 57,8

Далее перейдём к анализу критерия оценки 1.2 «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование»

Лучшие результаты:

* МБУ «Дубенский районный Дом культуры» - 100
* МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ - 90
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ - 90
* МБУ «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» - 90,5
* МБУК «Торбеевский РДК» - 85

Худшие результаты:

* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ - 60
* МБУК «Дубенская районная библиотека» - 60
* МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» - 60

Среднее значение = 81,93

Медиана = 80

Рассмотрим следующий критерий оценки 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»

Лучшие результаты:

* МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» (99,5)
* МБУК «Торбеевский РДК» (99,5)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (99,1)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (98,9)
* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (98,5)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (98,5)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (98,5)

Минимальные результаты (ниже 80):

* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ (70)

Среднее значение = 95,13

Медиана = 95,6

Большинство организаций имеют высокие оценки по уровню удовлетворенности получателей услуг информацией о своей деятельности.

Средний результат в 95,1 говорит о высоком уровне удовлетворенности получателей услуг информацией о культурных организациях в регионе.

Рекомендации

Для повышения качества оказываемых услуг по пункту 1.1, учреждению МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района рекомендуется добавить на их страницу дату создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах), структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты, Информацию о деятельности организации культуры. сведения о видах предоставляемых услуг

Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги. Так же необходимо добавить стенд по антитеррористической безопасности, стенд по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций, стенд по противодействию коррупции на стенд информации.

Также для повышения качества оказываемых услуг по пункту 1.1, учреждению МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района рекомендуется добавить стенд по противодействию коррупции.

Учреждению МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района рекомендуется разместить стенд по гражданской обороне и защите от чрезвычайных ситуаций, стенд по противодействию коррупции.

Общая рекомендация для учреждений с показателями оценки ниже 90 баллов – актуализировать и привести в соответствии с нормативами.

Также рекомендуется сформировать стандарт ведения страниц в социальной сети для унификации и простоты использования ресурса пользователями. Официальные страницы должны использовать цвета и способы оформления информации (брендбук) в стилистике утвержденной Министерством культуры, национальной политики и архивного дела.

# Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуги»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг, а также полученная в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий).

Результаты оценки по критерию 2.1 "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг"

Лучшие результаты:

* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» - 100  
  Организация получила максимальную оценку, что говорит о высоком уровне комфорта и качества предоставляемых услуг.
* МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ - 100

Еще одна организация, оцененная на максимальный балл, что подчеркивает высокий стандарт услуг.

* МБУК «Дубенская районная библиотека» - 95

Высокая оценка указывает на хорошее качество обслуживания и комфортные условия.

* МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ - 95

Высокая оценка указывает на хорошие условия предоставления услуг.

Худшие результаты:

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» - 10

Организация получила очень низкую оценку, что свидетельствует о серьезных проблемах в обеспечении комфортных условий.

* МБУК «Краснослободская центральная библиотека» - 40

Низкая оценка указывает на проблемы в качестве услуг и комфортности.

* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ - 50

Еще одна организация с низкой оценкой, что может свидетельствовать о недостаточных условиях для предоставления услуг.

Среднее значение = 79,29

Медиана = 85

Худший результат продемонстрировал МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей». В дальнейшем анализе критериев данная организация также продемонстрирует невысокие показатели. В ходе проведения очного этапа оценки качества было выяснено, что данная организация ранее была расположена по другому адресу (внутри образовательного учреждения). С недавних пор организация переехала в отдельно стоящее здание старого фонда. Помещение не приспособлено к современным требованиям и нуждается в оснащении.

Рекомендации

Учреждению МБУК «Краснослободская центральная библиотека» рекомендуется обратить внимание не состояние стен и потолков (в частности, на предмет наличия плесени/грибка/потеков) и улучшить общее состояние здания, это возможно осуществить путем проведения комплекса санитарных и ремонтных мероприятий, включающий в себя обработку проблемных зон антимикробными средствами, реставрацию поверхностей и покраску стен. Так же предусмотреть установку современной системы навигации, обеспечивающей удобство перемещения внутри помещений, а также обеспечить доступ посетителей к питьевой воде. Оценка доступа к питьевой по степени затрат можно разделить не незначительные (например, предоставление доступа к питьевой воде в графинах и оснащение одноразовыми стаканчиками) и требующих дополнительных финансов (например организация поставки воды в бутылях, оснащённых помпой или установка кулеров, а также установка фильтров с регулярной сменой). Проблемы с доступом к питьевой воде наблюдались в 8 из 21 исследуемых учреждений.

Следующий аспект, на который стоит обратить внимание организациям – обеспечение доступной для посетителей навигацией. Навигацию можно разделить на 3 категории:

* Настенная
* Напольная
* Подвесная

В целом, навигация в исследуемых учреждениях носит удовлетворительных характер, однако стоит обратить внимание на степень информативности и места размещения навигации. Эффективной можно считать комбинацию настенной и напольной навигации, при этом стоит отметить низкую стоимость размещения напольной навигации, среди минусов выделяется износоустойчивость. Высокие показатели информативности навигации демонстрирует МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ.

Проблемы с транспортной доступностью, выявленные в ходе исследования, имеют не столько локальный характер, относящийся только к учреждению культуры, сколько глобальный, связанный с транспортной доступностью поселений внутри муниципального образования и особенностью планирования дорожной сети малых поселений. Однако стоит отметить отдельный момент, связанный с ограничением доступа по средству установки знака, запрещающего проезд на территорию парковки организации и отсутствие знака с разметкой для парковки инвалидов МБУК «Культурно-досуговом центре Большеберезниковского муниципального района РМ» (видео-фото материалы были предоставлены Заказчику).

Результаты оценки по критерию 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы».

Лучшие результаты

* МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ - 85,6

Уровень удовлетворенности ниже, чем в предыдущем критерии, что может свидетельствовать о том, что, несмотря на комфортность условий, некоторые аспекты могут не соответствовать ожиданиям посетителей.

* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» - 93,1

Высокий уровень удовлетворенности, что говорит о хорошем качестве предоставляемых услуг и комфортности условий.

* МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ - 97,9

Очень высокий уровень удовлетворенности, что указывает на успешное обеспечение комфортных условий для посетителей.

* МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района - 98,9

Высокий уровень удовлетворенности, что говорит о хорошем качестве услуг и комфортности предоставляемых условий.

Более низкие результаты:

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» - 86
* МБУ «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ - 83,7
* МБУК «Краснослободская центральная библиотека» - 83,4
* МБУК «Торбеевский РДК» - 81,2
* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ - 65,9

Уровень удовлетворенности, остается ниже среднего, что может свидетельствовать о проблемах в предоставлении услуг.

Среднее значение = 91,2

Медиана = 94,2

Тенденция к улучшению:

Некоторые организации, такие как МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района и МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района, демонстрируют высокий уровень удовлетворенности, что говорит о том, что они успешно предоставляют комфортные условия для посетителей.

Проблемы в организациях с низкими оценками:

Организации, такие как МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ, продолжают оставаться среди худших результатов, что может указывать на неудовлетворительное качество услуг или недостаточную комфортность.

Необходимость улучшений:

Организации с низкими уровнями удовлетворенности, такие как МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей», требуют серьезных улучшений для повышения уровня комфорта и удовлетворенности получателей услуг.

Некоторые организации, такие как МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, демонстрируют стабильный высокий уровень удовлетворенности, что может быть результатом успешных стратегий и внедренных практик.

# Критерий 3. «Доступность услуги для инвалидов»

Для оценки организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные интернет-опроса получателей услуг, данные, полученные в результате осмотра мест оказания услуг (помещений организаций культуры и прилегающих территорий), а также документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.).

Результаты оценки по критерию 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Лучшие результаты:

* МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» (90)
* МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» (85)
* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (80)
* МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района (85)
* МБУК «Торбеевский РДК» (80)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (80)

Худшие результаты:

* МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (30)
* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ (30)
* МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ (30)
* МБУ «Дубенский районный Дом культуры» (20)
* МБУ «Дубенская районная библиотека» (10)
* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (0)

Среднее значение = 56,9

Медиана = 70,00

Большинство организаций оценены на уровне "Хорошо" и "Отлично" согласно предоставленным баллам за 2023 год.

МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» получил оценку 0, что говорит о неудовлетворительном уровне оборудования помещений с учетом доступности для инвалидов в данной организации.

По критерию "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" в 2023 году были проанализированы несколько социальных учреждений. Средний уровень оборудования с учетом доступности для инвалидов составил 61,5%. Большинство учреждений продемонстрировали некоторый уровень оснащенности, но есть и те, у которых значение критерия ниже 50%.

Несколько учреждений выделяются особенно высокими оценками, такими как "МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» (90), "МБУК «Торбеевский РДК» (85), "МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ (80), "МБУК «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (80).

Общее положение по данному критерию свидетельствует о разрозненности в уровне оснащения оборудованием с учетом доступности для инвалидов в различных социальных учреждениях.

Оценка критерия 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Лучшие результаты

* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (90)
* МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» (90)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (85)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (80)
* МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха" (80)

Худшие результаты

* МБУК «Торбеевский РДК» (35)
* МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ (25)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (25)
* МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» (25)
* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (0)

Среднее значение = 60,24

Медиана = 65,00

Для проведения анализа данных по критерию "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" в 2023 году, мы можем разделить организации на две группы: выше среднего и ниже среднего. Среднее значение по данному критерию составляет 60,24.

Организации с выше средним значением (выше 60,24): МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха" (90), МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ (90), МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» (80), МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (85), МБУК «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ (80), МБУК «Дубенская районная библиотека» (80), МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (70), МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (80), МБУК «Торбеевский РДК» (80), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» (65), МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ (65), МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (65).

Организации с значением ниже среднего (ниже 60,24): МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (55), МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ (55), МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (25), МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (25), МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (25), МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» (35), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (50), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (0).

Этот анализ позволяет сделать вывод о том, что большинство организаций предоставляют условия доступности для инвалидов на уровне или выше среднего значения. Однако, есть некоторые организации, где условия доступности могут потребовать дополнительного внимания и улучшения.

Анализ оценки критерия 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Лучшие результаты

* МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха" (100)
* МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ (100)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (100)
* МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» (100)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (100)

Худшие результаты

* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (86,2)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (84,8)
* МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ (75,5)
* МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (73,9)

МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ

Среднее значение = 92,42

Медиана = 95

Для проведения анализа данных по критерию "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" в 2023 году, рассмотрим организации, учитывая среднее значение, которое составляет 92,42.

Организации с выше средним значением (выше 92,42): МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха" (93,6), МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (98,7), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (пропущено значение), МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» (92,5), МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (87,9), МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (97,7), МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ (88,4), МБУК «Торбеевский РДК» (99,5), МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (98,8), МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ (100), МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (100), МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (98,8), МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ (95), МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ (95).

Организации с ниже средним значением (ниже 89,96): МБУК «Дубенская районная библиотека» (86,2), МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (75,5), МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (73,9).

Этот анализ позволяет сделать вывод о том, что большинство организаций имеют высокую долю удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, превышающую среднее значение. Однако, есть некоторые организации, где уровень удовлетворенности может потребовать дополнительного внимания и улучшения.

Рекомендации

Раздел 3 является самой слабой частью данной НОК в 2023 году. Существует высокая диспропорция в оснащенности и состояний зданий учреждений культуры в Республике Мордовия. Этот факт обусловлен постепенным проведением капитального ремонта в организациях. Учреждения, в которых проводились данные работы за последние 5 лет отвечают всем современным нормам доступности для инвалидов за исключением отдельных элементов. При этом больше чем в половине учреждений не проводились капитальные работы по улучшению условий и приведения к современным стандартам более 15-20 лет. Так, в учреждении МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» здание находится в плачевном состоянии (фотографии направлены Заказчику). В процентном соотношении требующие ремонта учреждения в большей доле относятся к библиотекам. При этом эффективной стала практика совмещения досуговых учреждений (дома культуры, культурные центры и т.д.) и библиотек. Затраты на обновление фонда за счет синергетического эффекта распределяются более эффективно. (пример: МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района и МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека»). Формируется общий центр притяжения граждан, диверсифицируются затраты на транспортную инфраструктуру и расходы на приведения к соответствию требований помещения для инвалидов.

Также стоит отметить, что наблюдается прогресс, как показывает сравнительный анализ НОК 2020 и 2023 г., показатели улучшаются.

Отдельно предлагается рассмотреть организацию МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района. В рамках очного этапа НОК было выявлено несоответствие учреждения установленным требованиям. При этом возможность приведения помещения к стандартам крайне затруднительно с учетом конструктивных особенностей помещения.

По итогам НОК рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Сформировать реестр, граждан с инвалидностью по муниципальным районам для формирования актуальной потребности приведения учреждений в соответствии с требованиями.
2. Исходя из указанной актуальной потребности провести ранжирование учреждений
3. Провести оценку учреждений на предмет целесообразности и фактической возможности улучшений условий для граждан с инвалидностью
4. Рассмотреть возможность объединения досуговых и библиотечных учреждений в целях эффективного распределения средств, направленных на улучшения доступности для граждан с инвалидностью
5. Осуществлять контроль за исполнением

Последний этап не менее важен, так в МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района» при высоком показателе оснащенности учреждения для инвалидов, специально оборудованный санузел захламлен посторонними предметами (фотографии направлены Заказчику).

# Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Для оценки организаций культуры по критерию доброжелательности вежливости работников организации использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг. В процессе сбора данных были использованы дистанционные и очные способы сбора информации.

Критерий 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»

Лучшие результаты

* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (100)
* МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (99,6)
* МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (99,5)

Более низкие результаты

* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (82,4)
* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (90)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (93,2)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (94,5)
* МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (95,4)

Среднее значение = 96,36

Медиана = 97,50

По критерию "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги" в 2023 году проведен анализ нескольких социальных учреждений. Средний уровень удовлетворенности этим критерием составил 96,6%. Большинство учреждений демонстрируют высокий уровень доброжелательности и вежливости работников, превышающий 90%.

Несколько учреждений отмечаются более низкими оценками, такими как "МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» с уровнем 82,4%. В целом, уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью персонала организаций социальной сферы оценивается как высокий.

Отдельно следует выделить МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ, которое достигло максимальных оценок удовлетворенности, равных 100 баллам. Также высокие результаты показали МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и МБУК «Краснослободская центральная библиотека», получившие 99,5 баллов.

Общее положение по данному критерию свидетельствует о благоприятном уровне удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников социальных учреждений.

Критерий 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы»

Лучшие результаты

* МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (100)
* МБУК «Торбеевский РДК» (100)
* МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» (100)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (99,8)
* МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (99,8)

Наименьшие результаты

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (90)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» » (94,5)
* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (94,5)
* МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ (95,5)
* МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (95,8)

Среднее значение = 97,60

Медиана = 98,50

По критерию "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" в 2023 году проведен анализ нескольких социальных учреждений. Средний уровень удовлетворенности этим критерием составил 98,5%. Подавляющее большинство учреждений демонстрируют высокий уровень доброжелательности и вежливости работников, превышающий 90%.

Несколько учреждений выделяются особенно высокими оценками, такими как "МБУК «Районная библиотека п. Торбеево», "МБУК «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ, "МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района и "МБУК «Торбеевский РДК», все они получили максимальные оценки удовлетворенности, равные 100 баллам.

Общее положение по данному критерию свидетельствует о благоприятном уровне удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги в социальных учреждениях.

Критерий 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Лучшие результаты

* МБУК «Торбеевский РДК» (100)
* МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» (100)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (100)
* МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". (100)
* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (100)

Худшие результаты

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (90)
* МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (90,2)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (94,5)
* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (95,3)
* МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ (95,5)

Среднее значение = 97,51

Медиана = 98,30

По критерию «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» в 2023 году был проведен анализ нескольких социальных учреждений. Средний уровень удовлетворенности этим критерием составил 97,7%. Подавляющее большинство учреждений продемонстрировали высокий уровень довольства использованием дистанционных форм взаимодействия, превышающий 90%.

Несколько учреждений выделяются особенно высокими оценками, такими как "МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ, "МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, "МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района, "МБУК «Торбеевский РДК», "МБУК «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района, все они получили максимальные оценки удовлетворенности, равные 100 баллам.

Общее положение по данному критерию свидетельствует о благоприятном уровне удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия в социальных учреждениях.

# Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией культуры»

Для оценки организаций культуры по критерию удовлетворённости условиями оказания услуг использовались данные интернет-анкетирования получателей услуг.

Критерий 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым»

Лучшие результаты

* МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (99,5)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (98,8)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (98,7)

Наименьшие результаты

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (90)
* МБУК «Дубенская районная библиотека» (93,5)
* МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» (94)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (94,6)
* МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» (95)

Среднее значение =96,58

Медиана=96,90

Для проведения анализа данных по критерию "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым" в 2023 году, рассмотрим организации, учитывая среднее значение, которое составляет 96,58.

Организации с выше средним значением (выше 97,17): МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха" (97,3), МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (96,6), МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (97,9), МБУК «Дубенская районная библиотека» (98,7), МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (97,6), МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (99,5), МБУК «Торбеевский РДК» (99,5), МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (98,8), МБУК «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района (98), МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ (96,9).

Этот анализ показывает, что большинство организаций имеют высокую долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать их родственникам и знакомым, превышающую среднее значение. Это свидетельствует о положительном отношении клиентов к предоставляемым услугам в социальной сфере.

Критерий 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»

Лучшие результаты

* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (100)
* МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» (99,5)
* МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (99,2)

Более низкие результаты

* МБУК «Краснослободская центральная библиотека» (87,9)
* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (90)
* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (93,1)
* МБУК «Дубенская районная библиотека» (93,5)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (94,6)

Среднее значение = 96,33

Медиана=96,80

По критерию "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" в 2023 году проведен анализ нескольких социальных учреждений. Средний уровень удовлетворенности этим критерием составил 96,8%. В большинстве учреждений наблюдается высокий уровень удовлетворенности, превышающий 90%. Отмечаются несколько учреждений с более низкими оценками, но в целом уровень удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг остается выше удовлетворительного.

В частности, МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ и МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» продемонстрировали максимальный уровень удовлетворенности, достигнув 100 баллов. Среди других успешно оцененных учреждений можно выделить МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ, МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ, МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района, МБУК «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ, а также МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ», которые также получили высокие оценки.

Следовательно, общее положение по данному критерию свидетельствует о благоприятном уровне удовлетворенности услугами социальных учреждений среди их получателей. Организационные условия предоставления услуг оцениваются как высокие, и большинство учреждений успешно справляются с обеспечением высоких стандартов в этом отношении.

Критерий 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»

Лучшие результаты

* МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района (99,7)
* МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5)
* МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ (99,3)
* МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ (99,1)

Худшие результаты

* МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» (90)
* МБУК «Дубенская районная библиотека» (93,5)
* МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» (94,3)
* МБУК «Дубенский районный Дом культуры» (94,6)
* МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ (95,5)

Среднее значение =96,63

Медиана=96,80

Общее положение по данному критерию, учитывая, что показатели удовлетворенности выше 90%, можно охарактеризовать как весьма благоприятное. Большинство учреждений социальной сферы в данном анализе демонстрируют высокий уровень удовлетворенности услугами среди получателей.

Из 20 оцененных учреждений 18 имеют уровень удовлетворенности выше 90%, что является значительным показателем. Высокие результаты характеризуют организации, такие как "Централизованная библиотечная система" Рузаевского муниципального района (99,7%), "Районный Дом культуры" Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5%), "Центральная районная библиотека" Большеигнатовского муниципального района РМ (99,5%), и другие.

Даже учреждения, чей уровень удовлетворенности ниже среднего (ниже 90%), находятся на относительно высоком уровне. Таким образом, общая картина свидетельствует о положительном восприятии услуг социальной сферы среди получателей, и это может свидетельствовать о качественной работе данных учреждений и их готовности удовлетворять потребности обслуживаемого населения.

# Итоговые значения НОК

Раздел 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку | | 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | | 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | | Итог по разделу |
|  |  | 2023 | 0,3 | 2023 | 0,3 | 2023 | 0,4 | К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×((Пкомф.усл + Пкомфуд )/2) + 0,3×Пкомфуд) |
| 1 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 100 | 30 | 100 | 30 | 96,6 | 38,64 | 98,64 |
| 2 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 95,5 | 28,65 | 100 | 30 | 98,5 | 39,4 | 98,05 |
| 3 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 95,5 | 28,65 | 100 | 30 | 98,5 | 39,4 | 98,05 |
| 4 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 90,5 | 27,15 | 100 | 30 | 99,1 | 39,64 | 96,79 |
| 5 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 90,5 | 27,15 | 90 | 27 | 99,5 | 39,8 | 93,95 |
| 6 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 90 | 27 | 90 | 27 | 98,5 | 39,4 | 93,4 |
| 7 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 95 | 28,5 | 80 | 24 | 98,9 | 39,56 | 92,06 |
| 8 | МБУК «Торбеевский РДК» | 88,3 | 26,49 | 85 | 25,5 | 99,5 | 39,8 | 91,79 |
| 9 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 85,4 | 25,62 | 85 | 25,5 | 95,8 | 38,32 | 89,44 |
| 10 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 90 | 27 | 80 | 24 | 95,4 | 38,16 | 89,16 |
| 11 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 85,6 | 25,68 | 90 | 27 | 90,7 | 36,28 | 88,96 |
| 12 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 85,8 | 25,74 | 80 | 24 | 96,5 | 38,6 | 88,34 |
| 13 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 93,6 | 28,08 | 80 | 24 | 90 | 36 | 88,08 |
| 14 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 76,5 | 22,95 | 80 | 24 | 98,5 | 39,4 | 86,35 |
| 15 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 86,1 | 25,83 | 80 | 24 | 89,5 | 35,8 | 85,63 |
| 16 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 85,5 | 25,65 | 60 | 18 | 95,8 | 38,32 | 81,97 |
| 17 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 65,1 | 19,53 | 70 | 21 | 98,5 | 39,4 | 79,93 |
| 18 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 50 | 15 | 75,5 | 22,65 | 95,5 | 38,2 | 75,85 |
| 19 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 55,5 | 16,65 | 60 | 18 | 95,5 | 38,2 | 72,85 |
| 20 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 20 | 6 | 75 | 22,5 | 97 | 38,8 | 67,3 |
| 21 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 57,8 | 17,34 | 60 | 18 | 70 | 28 | 63,34 |

Раздел 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Организация | 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг | | 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | | Итог по разделу |
|  |  | 2023 | 0,5 | 2023 | 0,5 | К3=(0,5×Поргдост 0,5× Пдостуд) |
| 1 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 95 | 47,5 | 97,9 | 48,95 | 96,45 |
| 2 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 95 | 47,5 | 96,6 | 48,3 | 95,8 |
| 3 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 90 | 45 | 99,1 | 49,55 | 94,55 |
| 4 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 90 | 45 | 98,9 | 49,45 | 94,45 |
| 5 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 90 | 45 | 95,8 | 47,9 | 92,9 |
| 6 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 100 | 50 | 85,6 | 42,8 | 92,8 |
| 7 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 100 | 50 | 85,6 | 42,8 | 92,8 |
| 8 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 85 | 42,5 | 99 | 49,5 | 92 |
| 9 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 90 | 45 | 91,5 | 45,75 | 90,75 |
| 10 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 85 | 42,5 | 96,5 | 48,25 | 90,75 |
| 11 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 90 | 45 | 90,5 | 45,25 | 90,25 |
| 12 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 80 | 40 | 99,5 | 49,75 | 89,75 |
| 13 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 80 | 40 | 95,5 | 47,75 | 87,75 |
| 14 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 80 | 40 | 95 | 47,5 | 87,5 |
| 15 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 80 | 40 | 93,1 | 46,55 | 86,55 |
| 16 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 75 | 37,5 | 94,9 | 47,45 | 84,95 |
| 17 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 80 | 40 | 83,7 | 41,85 | 81,85 |
| 18 | МБУК «Торбеевский РДК» | 80 | 40 | 81,2 | 40,6 | 80,6 |
| 19 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 40 | 20 | 83,4 | 41,7 | 61,7 |
| 20 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 50 | 25 | 65,9 | 32,95 | 57,95 |
| 21 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 10 | 5 | 86 | 43 | 48 |

Раздел 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Организация | 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | | 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | | Итог по разделу |
|  |  | 2023 | 0,3 | 2023 | 0,4 | 2023 | 0,3 | К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд) |
| 1 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 85 | 25,5 | 90 | 36 | 95 | 28,5 | 90 |
| 2 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 80 | 24 | 85 | 34 | 98,7 | 29,61 | 87,61 |
| 3 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 90 | 27 | 80 | 32 | 95 | 28,5 | 87,5 |
| 4 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 85 | 25,5 | 80 | 32 | 99,5 | 29,85 | 87,35 |
| 5 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 70 | 21 | 90 | 36 | 93,6 | 28,08 | 85,08 |
| 6 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 75 | 22,5 | 80 | 32 | 100 | 30 | 84,5 |
| 7 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 65 | 19,5 | 80 | 32 | 97,7 | 29,31 | 80,81 |
| 8 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 75 | 22,5 | 70 | 28 | 87,9 | 26,37 | 76,87 |
| 9 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 80 | 24 | 65 | 26 | 86,8 | 26,04 | 76,04 |
| 10 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 60 | 18 | 80 | 32 | 86,2 | 25,86 | 75,86 |
| 11 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 70 | 21 | 65 | 26 | 92,5 | 27,75 | 74,75 |
| 12 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 80 | 24 | 65 | 26 | 75,5 | 22,65 | 72,65 |
| 13 | МБУК «Торбеевский РДК» | 80 | 24 | 35 | 14 | 90,1 | 27,03 | 65,03 |
| 14 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 70 | 21 | 25 | 10 | 98,8 | 29,64 | 60,64 |
| 15 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 30 | 9 | 55 | 22 | 88,4 | 26,52 | 57,52 |
| 16 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 10 | 3 | 65 | 26 | 95 | 28,5 | 57,5 |
| 17 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 20 | 6 | 55 | 22 | 95 | 28,5 | 56,5 |
| 18 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 10 | 3 | 25 | 10 | 98,8 | 29,64 | 42,64 |
| 19 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 30 | 9 | 25 | 10 | 73,9 | 22,17 | 41,17 |
| 20 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 30 | 30 |
| 21 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 30 | 9 | 50 | 20 |  | 0 | 29 |

Раздел 4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Организация | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | | Итог по разделу |
|  |  | 2023 | 0,4 | 2023 | 0,4 | 2023 | 0,2 | К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд) |
| 1 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 100 | 40 | 99,8 | 39,92 | 100 | 20 | 99,92 |
| 2 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 99,5 | 39,8 | 100 | 40 | 99,8 | 19,96 | 99,76 |
| 3 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 99,5 | 39,8 | 99,5 | 39,8 | 99,5 | 19,9 | 99,5 |
| 4 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 99,5 | 39,8 | 99,5 | 39,8 | 99,5 | 19,9 | 99,5 |
| 5 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 99,6 | 39,84 | 99,8 | 39,92 | 97,9 | 19,58 | 99,34 |
| 6 | МБУК «Торбеевский РДК» | 98,3 | 39,32 | 100 | 40 | 100 | 20 | 99,32 |
| 7 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 98,2 | 39,28 | 100 | 40 | 100 | 20 | 99,28 |
| 8 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 98,1 | 39,24 | 99,2 | 39,68 | 98,1 | 19,62 | 98,54 |
| 9 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 98,1 | 39,24 | 98,8 | 39,52 | 97,9 | 19,58 | 98,34 |
| 10 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 98 | 39,2 | 98,5 | 39,4 | 97 | 19,4 | 98 |
| 11 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 97 | 38,8 | 98,5 | 39,4 | 98,5 | 19,7 | 97,9 |
| 12 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 96,4 | 38,56 | 98,1 | 39,24 | 98,3 | 19,66 | 97,46 |
| 13 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 96,8 | 38,72 | 96,8 | 38,72 | 100 | 20 | 97,44 |
| 14 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 96,8 | 38,72 | 96,5 | 38,6 | 100 | 20 | 97,32 |
| 15 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 96,8 | 38,72 | 96,8 | 38,72 | 96,8 | 19,36 | 96,8 |
| 16 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 93,2 | 37,28 | 97,6 | 39,04 | 98,9 | 19,78 | 96,1 |
| 17 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 95,5 | 38,2 | 95,5 | 38,2 | 95,5 | 19,1 | 95,5 |
| 18 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 95,4 | 38,16 | 95,8 | 38,32 | 90,2 | 18,04 | 94,52 |
| 19 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 94,5 | 37,8 | 94,5 | 37,8 | 94,5 | 18,9 | 94,5 |
| 20 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 90 | 36 | 90 | 36 | 90 | 18 | 90 |
| 21 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 82,4 | 32,96 | 94,5 | 37,8 | 95,3 | 19,06 | 89,82 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | | Итог по разделу |
|  | 2023 | 0,3 | 2023 | 0,2 | 2023 | 0,5 | Sn=∑Kmn/5 |
| 1 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 99,5 | 29,85 | 99,2 | 19,84 | 99,7 | 49,85 | 99,54 |
| 2 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 99,5 | 29,85 | 99,5 | 19,9 | 99,5 | 49,75 | 99,5 |
| 3 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 99,5 | 29,85 | 99,5 | 19,9 | 99,5 | 49,75 | 99,5 |
| 4 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 98,8 | 29,64 | 100 | 20 | 99,1 | 49,55 | 99,19 |
| 5 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 97,6 | 29,28 | 98,7 | 19,74 | 99,3 | 49,65 | 98,67 |
| 6 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 98 | 29,4 | 99,5 | 19,9 | 96,8 | 48,4 | 97,7 |
| 7 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 96,9 | 29,07 | 97,2 | 19,44 | 97,8 | 48,9 | 97,41 |
| 8 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 97,9 | 29,37 | 97,4 | 19,48 | 96,8 | 48,4 | 97,25 |
| 9 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 98,7 | 29,61 | 96,5 | 19,3 | 96,5 | 48,25 | 97,16 |
| 10 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 95 | 28,5 | 96,5 | 19,3 | 98,5 | 49,25 | 97,05 |
| 11 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 94 | 28,2 | 98 | 19,6 | 98,5 | 49,25 | 97,05 |
| 12 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 98 | 29,4 | 98 | 19,6 | 95,8 | 47,9 | 96,9 |
| 13 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 96,6 | 28,98 | 96,8 | 19,36 | 96,8 | 48,4 | 96,74 |
| 14 | МБУК «Торбеевский РДК» | 96 | 28,8 | 96 | 19,2 | 95,5 | 47,75 | 95,75 |
| 15 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 95,5 | 28,65 | 95,5 | 19,1 | 95,5 | 47,75 | 95,5 |
| 16 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 95,5 | 28,65 | 95,5 | 19,1 | 95,5 | 47,75 | 95,5 |
| 17 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 97,3 | 29,19 | 93,1 | 18,62 | 94,3 | 47,15 | 94,96 |
| 18 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 94,6 | 28,38 | 94,6 | 18,92 | 94,6 | 47,3 | 94,6 |
| 19 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 95,8 | 28,74 | 87,9 | 17,58 | 95,8 | 47,9 | 94,22 |
| 20 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 93,5 | 28,05 | 93,5 | 18,7 | 93,5 | 46,75 | 93,5 |
| 21 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 90 | 27 | 90 | 18 | 90 | 45 | 90 |

Итоговый рейтинг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Организация | Итоговый рейтинг |
| 1 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 94,15 |
| 2 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | 93,68 |
| 3 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 92,89 |
| 4 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | 92,76 |
| 5 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 92,38 |
| 6 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | 91,72 |
| 7 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 91,13 |
| 8 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 91,01 |
| 9 | МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 90,95 |
| 10 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | 90,16 |
| 11 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 89,19 |
| 12 | МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 88,71 |
| 13 | МБУК «Торбеевский РДК» | 86,50 |
| 14 | МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 85,98 |
| 15 | МБУК «Дубенская районная библиотека» | 85,11 |
| 16 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | 84,34 |
| 17 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 83,17 |
| 18 | МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | 79,68 |
| 19 | МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 78,90 |
| 20 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 71,64 |
| 21 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | 65,06 |

Среднее значение показателя итоговой оценки НОК среди учреждений культуры Республики Мордовия составило 86,62, а медиана - 89,19. В связи с высоким разбросом значений учреждений (разница между максимальным и минимальным - 29,09), для объективного представления состояний учреждений, участвующих в НОК рекомендуется использовать значения медианы = 89,19.

# Сравнительный анализ результатов НОК-2020 г. и НОК-2023 г.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Критерии оценки | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ | 1,1 | 0 | 0,5 | 0 | 9,4 | 80 | 45 | 25,5 | -3 | -2,6 | -8 | -1,8 | 1,6 | 0 |
| МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» | 46,6 | 40 | 4 | -20 | 0,9 | 50 | 50 | -6,4 | -9,8 | 2,3 | 3,2 | 5,1 | 0,9 | 2,1 |
| МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района РМ | 2,7 | 0 | -29,2 | -50 | -22,2 | 30 | 5 | -26,1 | 0,3 | -0,5 | -1,2 | -0,9 | 0,2 | -0,7 |
| МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района РМ | -1,4 | -20 | -9,5 | -5 | 0,8 | 15 | -10 | -5,4 | -0,9 | 0,2 | -1,9 | 0,5 | -1,3 | 0,3 |
| МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | 64,3 | 20 | 2,3 | -10 | -1,1 | 40 | 20 | -13,8 | -6,8 | -2,4 | -1,1 | -1,3 | -3,5 | -3,5 |
| МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района РМ | 39 | 80 | -1,5 | -20 | 2,4 | 10 | -15 | -1,2 | 0 | 0,7 | 0 | -0,3 | 0 | 0 |
| МБУ «Чамзинский районный Дом культуры» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| МБУ городского поселения Рузаевка "Парк культуры и отдыха". | 11,6 | -14,5 | 0,4 | -10 | 0,6 | 35 | 20 | 0 | 1,1 | 1,1 | 0 | 1,3 | 2,7 | -0,2 |
| МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» | -12,7 | 0 | -4,5 | -10 | -2,6 | 5 | -10 | -5 | -2 | -1,5 | -3 | -5 | -3,5 | -1,5 |
| МБУК «Дубенская районная библиотека» | 41,2 | 30 | 0,4 | -5 | 0,2 | 10 | -15 | -5 | -1,4 | -1,4 | -1 | -4,7 | -6,5 | -4,7 |
| МБУК «Дубенский районный Дом культуры» | 1,6 | 0 | 0,2 | -20 | -2,2 | 0 | 15 | -5 | -5,5 | -4,6 | -4,3 | -1,7 | -2,6 | -2,6 |
| МБУК «Краснослободская центральная библиотека» | -8,3 | -20 | -9,7 | -60 | -14,8 | 10 | -5 | -11,6 | -0,4 | -0,2 | -2,1 | -3,3 | -10,3 | -4,2 |
| МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района РМ» | -9,5 | -10 | 0 | -15 | -1 | 10 | 20 | -5 | -2 | -0,5 | -1,5 | -6 | -2 | -1,5 |
| МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | 48 | 10 | -0,6 | 20 | -8,3 | 80 | 5 | -4,1 | -3,2 | -3,5 | 0 | -0,5 | -0,5 | -1,7 |
| МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» | -3,1 | 10 | -1,5 | -25 | 0,1 | 70 | -35 | -1,2 | -0,1 | 1,7 | 0 | -2 | -2 | -0,8 |
| МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района РМ | 9 | 20 | -3,5 | -20 | -0,5 | 45 | 20 | -0,5 | -0,5 | -0,5 | -0,5 | -0,5 | -0,5 | -0,5 |
| МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района РМ | 4,6 | 25 | -3,2 | -10 | -3,8 | 50 | 25 | -7,5 | -3,3 | -2,9 | -4,1 | -2,9 | -1,8 | -2,9 |
| МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | -74,4 | 15 | -2,1 | -90 | -12,3 | -60 | -40 | 0 | -10 | -10 | -10 | -10 | -8,3 | -8,3 |
| МБУК «Торбеевский РДК» | 32,6 | 25 | 0,9 | 0 | 14,2 | 40 | -25 | 1,2 | 0,3 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0,5 |
| МБУК «Центр культуры им. А. В. Ухтомского» Рузаевского муниципального района РМ | 4,8 | 30 | -6,9 | 0 | 1,4 | 30 | 30 | 1,3 | 0,8 | -0,6 | 0,9 | 0,4 | 1,2 | 0,6 |
| МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | -0,6 | -20 | -4,4 | -10 | 0,2 | 5 | 0 | 0,1 | -0,5 | 0 | 0,2 | 1,4 | -0,4 | 0,1 |
| МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района РМ | 5,3 | 30 | -1,5 | -15 | -1,7 | 60 | 25 | -1,3 | -0,5 | -0,5 | -0,5 | -0,5 | 0,4 | -0,5 |

Итоговая средняя оценка по учреждениям культуры в 2020 г. составила 85,2 балла из 100 возможных, а в 2023 данный показатель улучшился до 86,6. При этом рекомендуется принять к учету медиану НОК 2023 равной значению в 89,19 баллов.

Отметим, что состав учреждений входящих в НОК 2020 и НОК 2023 годах разнится. Данный факт затрудняет проведения сравнительного анализа средних значений. В этой связи стоит обратить внимание на таблицу, представленную выше с расчётом изменения показателей по отдельным критериям учреждений, участвующих в НОК 2023 г. Так, в градации цветов от красного к зеленому представлено изменение показателей за последние 3 года. Зеленым отмечена положительная динамика – учреждения улучшили значения, а красны отрицательная – учреждения ухудшили показатели.

Худшая динамика представлена учреждением МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей», как отмечалось ранее, данный факт обусловлен сменой адреса.

Лучшая динамика представлена учреждением МАУ «Культурно-спортивный центр «Алмаз» Лямбирского муниципального района РМ.

# Приложения

**Приложение 1.**

**Проблемы и пожелания, высказанные респондентами в ходе социологического опроса**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Учреждения культуры** | **неформализованные ответы** |
| 1 | МБУК «Центр культуры им. А.В.Ухтомского» Рузаевского муниципального района | «Предоставление бесплатных билетов на отчетные концерты для родителей детей-артистов, участвующих в этих концертах», «Создание на территории центра культуры кафетерия» (4 упоминания), «Добавить автомат с едой», «Обновить на сайте действующий телефон для связи», «Увеличить посадочные места в раздевалках, для более комфортного переодевания маленьких детей», «Условия в учреждении устраивают» (9 упоминаний), «Увеличение информирования о проводимых мероприятиях», «Повышение заработных плат работникам культуры», «Расширение зоны отдыха», «Увеличить штат персонала по уборке помещений», «Проведение спектаклей с артистами из других регионов» |
| 2 | МБУ «Центр культуры» Зубово-Полянского муниципального района Республики Мордовия | «Необходимо обеспечить доступ к питьевой воде посетителям», «Необходимо провести капитальный ремонт здания» (7 упоминаний), «Хотелось бы видеть в ДК кинотеатр» |
| 3 | МБУК «Централизованная библиотечная система» Рузаевского муниципального района | «Вход отдельно с улицы в детскую библиотеку на ул. Петрова», «Хорошая организации все устраивает» (23 упоминаний), «Установка компьютеров во всех библиотеках», «Добавление в библиотечный фонд новых книг», «Профессиональная работа сотрудников», «Увеличить количество предоставляемых услуг», «Обеспечение всех библиотек современным ремонтом», «Установка остановки рядом с центральной библиотекой, она находится в отдалении от общественного транспорта» |
| 4 | МБУК «Районная библиотека п. Торбеево» Торбеевского муниципального района» Республики Мордовия | «Больше журналов для молодежи», « Хорошая библиотека, не нуждается в улучшениях» (14 упоминаний), «Доброжелательный и отзывчивый персонал» (2 упоминания), «Проведение ремонтных работ в здании» (3 упоминания), «Увеличить библиотечный фонд в разделе художественной литературы», « Проведение большего количества мероприятий», «Увеличение библиотечного фонда новинками» |
| 5 | МБУК «Торбеевский районный Дом культуры Торбеевского муниципального района Республики Мордовия» | «Продажа билетов должна осуществляться строго по количеству посадочных мест» (2 упоминания), «Поднятие заработных плат сотрудникам» (2 упоминаний), «Полностью устраивает учреждение» (12 упоминаний), «Повысить частоту проведения культурно-массовых мероприятий» |
| 6 | МБУ «Центральная районная библиотека» Теньгушевского муниципального района | «Замечательные условия» |
| 7 | МБУ «Теньгушевский районный Дом культуры» Теньгушевского муниципального района Республики Мордовия | - |
| 8 | МБУ «Центр культуры» Краснослободского муниципального района Республики Мордовия | «В учреждении мало времени уделяется пению и много танцам», «Повесить стенд с выступлениями», «Большинство работников учреждения недоброжелательные», «Мало квалифицированных сотрудников, у большинство не обладают не обладают необходимыми навыками для работы», «Условия в учреждении устраивают» (2 упоминания) |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Краснослободская центральная библиотека» | - |
| 10 | МАУ Лямбирского муниципального района Республики Мордовия «Культурно-спортивный центр «Алмаз» | «Замечательное место для времяпровождения для взрослых и детей, отличный кинозал для похода в кино всей семьёй», «Хорошее заведение» (7 упоминаний), «Есть необходимость в проведении интернета, а так же обновлении материальной базы», «Увеличение штата специалистов» |
| 11 | МБУК «Лямбирская центральная районная библиотека» | «Замена действующего руководства более активными, перспективными и молодыми специалистами данной сферы», «Добрый и отзывчивый персонал», «Интересные мероприятия», «Вежливый персонал, который помогает в подборе книг», «Хорошая библиотека» (3 упоминания) |
| 12 | МБУК «Районный Дом культуры» Большеигнатовского муниципального района Республики Мордовия | «Оборудовать в ДК кинозал», «Полностью устраивает учреждение» (25 учреждение), «Проведение большего количества мероприятий для молодёжи», «Перенести время проведений организаций на более позднее время, для возможности посещения работников других учреждений» |
| 13 | МБУК «Ромодановский районный историко-краеведческий музей» | «Открытие ещё одного зала музея», «Хорошее учреждение, полностью устраивает» (5 упоминаний) |
| 14 | МБУК «Культурно-досуговый центр Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия» | «Сделать подъемник для коляски», «Разместить на стенде информацию о льготах», «Проведение еженедельных танцев для молодёжи», «Необходимо обеспечить доступ к питьевой воде посетителям», «Проведение большего количества мероприятий», «Гостеприимный и доброжелательный персонал», «Хорошо организован досуг для детей и пожилых», « Отличный досуговый центр» (10 упоминаний), «Больше выездных мероприятий по историческим местам районов Мордовии», « Хотелось что бы руководство данной организации, больше заботилось о своих сотрудниках», « |
| 15 | МБУК «Большеберезниковская централизованная библиотечная система» Большеберезниковского муниципального района Республики Мордовия, | «Прекрасное место для чтения» ( 12 упоминаний), « Проведение большего количества интересных профессиональных мероприятий для детей и для взрослых» (2 упоминания), «Замечательные условия для чтения, большое разнообразие книг» |
| 16 | МБУК «Районный Центр культуры» Рузаевского муниципального района | «Добавить в библиотечный фонд манги», «В интернет источниках практически отсутствуют анонсы предстоящих мероприятий, размещены только отчёты о прошедших. Хотелось бы видеть на сцене больше спектаклей, выступлений знаменитых артистов не только из Рузаевки», «Хорошее заведение» (12 уведомлений), «Улучшать материальную базу учреждений» |
| 17 | МУК «Дубенский районный Дом культуры» Дубенского муниципального района Республики Мордовия | «Бесплатные Услуги Wi-Fi на первом этаже для посетителей», «Улучшить сферу обслуживания посетителей» |
| 18 | МБУК «Дубенская районная библиотека» Дубенского муниципального района Республики Мордовия | «Необходимо провести ремонтные работы, оборудовать зону отдыха, а также обеспечить учреждение пандусом для маломобильных групп населения», «Прекрасное учреждение, все устраивает» (9 упоминаний), «Провести обновления фонда детской библиотеки», «Осуществление ремонтных работ», «Добавить в библиотечный фонд больше книг авторов разных эпох», «Проведение косметического ремонта в здании» |
| 19 | МБУ «Центральная районная библиотека» Чамзинского муниципального района Республики Мордовия | «Обновить книжный фонд» (6 упоминания), «Обновление интерьера в библиотеки и книжного фонда», «Добавить книги детективного жанра», «Пополнение книжного фонда художественной и отраслевой литературой», «Отличное заведение. Особая благодарность методической службе в лице Чудновой З.Н.», «Очень вежливый коллектив», «Прекрасная библиотека» (4 упоминания), «От улучшения материальной базы зависит более качественное оказание услуг», «Хотелось бы увидеть новую современную библиотеку» |
| 20 | МБУ ГП г. Рузаевка «Парк культуры и отдыха» | «Хотелось, что бы в парке чаще производилась уборка. Старые аттракционы, на которых опасно кататься детям», «Необходимо обеспечить доступ к питьевой воде посетителям», «Необходимо обновить аттракционы» (6 упоминаний) |
| 21 | МБУК «Центральная районная библиотека» Большеигнатовского муниципального района | «Дополнительная установка компьютеров для читателей» (2 упоминания), «Добавление удобной мебели в библиотеке», «Прекрасное учреждение, все устраивает» (5 упоминания), «Создание модельной библиотеки», «Приобретение новой интересной литературы» (2 упоминания), «Проведение ремонтных работ в здании» |