Затеева Н.А., Татарова С.П.

Деятельность учреждений культуры Республики Бурятия: сравнительный анализ

(по результатам независимой оценки 2018 г.)

Улан-Удэ

2019

Министерство культуры Российской Федерации
Министерство культуры Республики Бурятия
ФГБОУ ВО «Восточно-Сибирский государственный институт культуры»

Н.А. Затеева
С.П. Татарова

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ (по результатам независимой оценки 2018 г.)

Улан-Удэ
Издательско-полиграфический комплекс
ФГБОУ ВО ВСГИК
2019

УДК 316.7+008
ББК 60.523+77.47
З 37

Утверждено
редакционно-издательским Советом
ФГБОУ ВО «Восточно-Сибирский государственный институт культуры»

***Рецензенты**:*
Н.В. Емонаков – первый заместитель министра культуры Республики Бурятия;
Д.Л. Хилханов – д. социол. н., профессор кафедры СКД

Затеева Н.А.

З 37 Деятельность учреждений культуры Республики Бурятия: сравнительный анализ (по результатам независимой оценки 2018 г.) / Н.А. Затеева, С.П. Татарова. – Улан-Удэ : Издательско-полиграфический комплекс ФГБОУ ВО ВСГИК, 2019. - 72 с.
ISBN 978-5-89610-291-5

Издание представляет собой обобщенные результаты независимой оценки учреждений культуры Республики Бурятия и подготовленный на их основе сравнительный анализ. Исследование осуществлялось по критериям, которые определены Министерством культуры РФ, совокупность которых позволяет определить качество функционирования учреждений культуры. Данная научная работа адресована специалистам социально-культурной сферы. Материалы издания могут служить для совершенствования деятельности учреждений культуры.

УДК 316.7+008
ББК 60.523+77.47

ISBN 978-5-89610-291-5

© Министерство культуры Республики Бурятия, 2019.
© ФГБОУ ВО Восточно-Сибирский государственный институт культуры, 2019.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ....4

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ....8

1.1. Методология анализа информационных ресурсов учреждений культуры....8

1.2. Методология и методика проведения опроса....10

ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ КАЧЕСТВА И УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ....14

2.1. Оценка информационных ресурсов учреждений культуры....14

2.2. Оценка оказываемых услуг и режима работы учреждений культуры....27

2.3. Оценка условий комфортности учреждений культуры....33

2.4. Оценка качества работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья....37

2.5. Оценка персонала учреждений культуры....44

2.6. Общая оценка качества предоставления услуг....46

2.7. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг....56

ЗАКЛЮЧЕНИЕ....61

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в России создаются условия для перехода учреждений культуры на более высокий уровень функционирования. К международным стандартам приводятся системы управления, контроля, финансирования. Одним из способов получения информации о соответствии определенным нормам является оценка качества реализуемых учреждениями культуры услуг. В связи с этим ежегодно все учреждения сферы культуры подвергаются независимой оценке, выполняемые различными операторами. В 2018 г. независимую оценку услуг, оказываемых учреждениями культуры Республики Бурятия, проводили два самостоятельных исследовательских коллектива разных организаций: Восточно-Сибирского государственного института культуры и Института монголоведения, буддологии и тибетологии СО РАН.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия проводилась на основании анализа официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов в помещениях организаций, а также на основании отчета об изучении условий оказания услуг организациями культуры и изучении мнения получателей услуг.

В качестве законодательной базы исследования в целом выступили следующие документы:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

- Закон Российской Федерации от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфе-

ре культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»,

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

- Приказ Минкультуры Российской Федерации 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 Российской Федерации от 07 марта 2017 г. №261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – Методические рекомендации);

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. №2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- Приказ Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 24 марта 2017 г. №003-112 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 17.05.2016 №003-238 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий Министерства культуры Республики Бурятия по проведению независимой оценки качества оказания услуг

республиканскими и муниципальными учреждениями культуры на 2015-2017 годы».

И опрос потребителей услуг, и анализ информационных ресурсов проводился в учреждениях согласно предложенного ниже списка.

Таблица 1

Перечень организаций культуры Республики Бурятия, предоставляющих услуги в сфере культуры в Республике Бурятия, в отношении которых проводилась независимая оценка качества работы

№	Наименование учреждения
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева»
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»

Исполнителями по изучению условий оказания услуг организациями культуры и изучению мнения получателей услуг выступил временный исследовательский коллектив в составе педагогов и студентов кафедры Социально-культурной деятельности: д.социол.н., декан факультета Социально-культурной деятельности, наследия и туризма С.П. Татарова, к.социол.н., заведующая кафедрой Социально-культурной деятельности Н.А. Затеева, к.социол.н., доцент Е.В. Матвеева, к.п.н., доцент С.А. Харитонова.

Исследование проводилось по договорам №447 (изучение условий оказания услуг организациями культуры и изучению мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг) от 12.09. 2018 г. и №488 (обобщение информации о качестве условий оказания услуг) от 12.11.2018 г., заключенными между Министерством культуры Республики Бурятия и ФГБОУ ВО ВСГИК.

Исполнители исследования по анализу информационных ресурсов учреждений культуры: сектор социологии Института монголоведения, буддологии и тибетологии СО РАН: к.филос.н. Дашибалова И.Н., к.соц.н. Бильтрикова А.В., к.соц.н. Жалсанова В.Г., к.соц.н. Бадараев Д.Д., к.соц.н. Бреславский А.С., д.соц.н. Петрова Е.В.

Исследование проводилось по договору № 446, заключенному между Министерством культуры Республики Бурятия и ФГБУН ИМБТ СО РАН от 12.09.2018 г.

МЕТОДОЛОГИЯ И МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

1.1. Методология анализа информационных ресурсов учреждений культуры

При анализе официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов в помещениях организаций **целью** являлось: сбор, изучение, обобщение и анализ информации официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендов в помещениях организаций, анализ официального сайта www.bus.gov.ru для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в 2018 году.

Основные задачи исследования: анализ и обобщение информации на официальных сайтах учреждений по критерию «открытость и доступность информации», анализ информационных стендов учреждений, анализ информации на сайте www.bus.gov.ru, составление итогового рейтинга учреждений.

Ожидаемые результаты:

1) оценка уровня открытости и доступности информации, предоставляемых учреждениями культуры Республики Бурятия (в соответствии со списком), с применением балльной системы;

2) рейтинг учреждений культуры РБ на основании результатов исследования уровня открытости и доступности информации на сайтах учреждений и информационных стендах;

3) предложения по повышению уровня открытости и доступности информации об учреждениях культуры (входящих в список исследуемых).

Объект исследования: учреждения культуры Республики Бурятия.

Предмет исследования: уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры.

География исследования: г. Улан-Удэ, п. Новоселенгинск, г. Кяхта.

Сбор информации базировался на Методических рекомендациях по формированию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, Справочных материалах для расчета показателей оценки качества.

Источники и методы сбора информации об уровне открытости и доступности информации о деятельности учреждений культуры РБ в 2018 г. в соответствии с установленными показателями:

- анализ нормативно-правовых актов по вопросам деятельности организаций и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- контент-анализ официальных интернет-сайтов учреждений культуры РБ;
- контент-анализ информации, размещаемой учреждениями культуры РБ на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н;
- анализ информационных стендов учреждений культуры РБ.

Исследование Интернет-сайтов учреждений, проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к тек-

стам для посетителя Интернет-сайта на основании требований ««Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Контент-анализ информации, размещаемой республиканскими учреждениями культуры, предоставляющими доступ к культурным ценностям и информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта на основании требований «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Методология и методика проведения опроса

При подготовке отчета об изучении условий оказания услуг организациями культуры и изучении мнения получателей услуг **целью исследования** являлось: произвести оценку качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия

Задачи исследования:

- осуществить сбор эмпирической информации согласно критериям, определенным законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Республики Бурятия;

- обобщить и проанализировать собранные эмпирические данные для проведения Общественным советом при Министерстве культуры Республики Бурятия независимой оценки качества услуг учреждений культуры республики в 2018 году;

- выработать рекомендации по совершенствованию деятельности учреждений культуры Республики Бурятия при оказании услуг населению.

Ожидаемые результаты:

- Документально оформленная оценка качества услуг, предоставляемых организациями культуры (в соответствии со списком), с применением балльной системы;
- Рекомендации, направленные на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых государственными учреждениями (входящих в список исследуемых).

Объект исследования: учреждения культуры Республики Бурятия.

Предмет исследования: качество работы учреждений культуры Республики Бурятии.

География исследования: Республика Бурятия (г. Улан-Удэ, г. Кяхта).

Независимая оценка качества предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим критериям, определенных законодательством Российской Федерации:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
2. Комфортность условий предоставления услуг
3. Доступность услуг для инвалидов
4. Доброжелательность, вежливость работников организации
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Сроки проведения независимой оценки: 12 сентября – 12 ноября 2018 года.

Объем выборки: 5200 респондентов

Для измерения оценки удовлетворенности потребителей услуг качеством условий оказания услуг организациями культуры было определено оптимальное количество анкет

для конкретной организации в соответствии с рекомендуемыми значениями согласно следующей таблице:

Таблица 2

Группа организаций культуры	Параметры	Кол-во анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в месяц не более 2000	100-200
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000	400-500
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в месяц более 7000	1000-2000

В результате было рассчитано количество единиц опроса для каждой исследуемой организации:

1.1000 анкет – ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова);

2. 1000 анкет - ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»;

3. 100 анкет - ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева».

4. 400 анкет - ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»;

5. 400 анкет - ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека».

6. 1000 анкет - ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»;

7. 400 анкет - АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»;

8. 400 анкет - ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»;

9. 400 анкет - АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»;

10. 100 анкет - АУК РБ «Бурятская государственная филармония».

Методы сбора информации:

В качестве респондентов выступают получатели услуг учреждений культуры.

Изучение мнения получателей услуг проводится с применением технических средств с использованием унифицированной анкеты по следующим каналам сбора информации:

Личный анкетный опрос - опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

Опрос по телефону - опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету.

ОЦЕНКА НАСЕЛЕНИЕМ КАЧЕСТВА И УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Оценка информационных ресурсов учреждений культуры

Особенностью деятельности учреждений культуры является то, что главным объектом их воздействия выступает человек, а одной из важнейших задач – удовлетворение его потребностей. В связи с этим очень важно наличие обратной связи от посетителей о качестве и эффективности работы учреждений. Существенным аспектом функционирования любого учреждения является информационное сопровождение своей деятельности. Передача информации возможна как посредством ее расположения на официальной сайте организации, так и на информационных стендах внутри учреждения. Обязательному оповещению подлежит полное и сокращенное название организации, структура и адрес организации, информация об учредителе, учредительные документы, сведения о руководстве и сотрудниках учреждения, режим работы, контакты для связи и т.д. Для посетителя, как правило, очень важны планы организации, анонс предстоящих мероприятий, текстовые и фото-отчеты о проведенных мероприятиях. В этих условиях многократно возрастает ответственность специалистов за информационное наполнение, оперативность, актуальность и доступность располагаемой информации.

Насколько посетители удовлетворены качеством, доступностью информации о деятельности учреждения можно увидеть из данных таблицы расположенной ниже (таблица 3).

Как очевидно из представленных показателей, большая часть респондентов выбрала варианты ответов «отлично» и «хорошо» (у всех учреждений более 70%). При этом только три учреждения набирают более 5% отрицательных

ответов «плохо» и «очень плохо» (Этнографический музей, Национальная библиотека и Театр оперы и балета).

Таблица 3

Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	40,4	26,6	40	34,8	49,5	40,5	50	46,5	25,4	32
хорошо	47,6	52,4	41	43,8	30,5	38,9	39,7	38,5	52,5	60
нейтрально	8,6	12,7	12	14,8	15,5	14,1	9,7	10,8	16,9	5
плохо	2,6	6,6	3	5	2,8	4,9	0,1	2	3,4	2
очень плохо	0	0	1	0,8	1,5	1,6	0,3	2,2	0	1
нет ответа	0,8	1,7	3	0,8	0,2	0	0,2	0	1,8	0

Уровень электронного технологического оснащения, информационных потоков от учреждения культуры к своим потребителям в современном обществе достаточно важны, поскольку даже незначительное отставание в их освоении приводит учреждение на периферию развития. Очень важно учитывать, чтобы информационные системы в учреждениях культуры были интегрированы в общие социокультурные процессы, обладали координационными связями и отношениями с внешней средой. Чем выше у организации требования к собственной эффективности, тем серьезнее у них требования и к используемым информационным технологиям и системам. Какова оценка населением имеющихся электронных ресурсов, предоставляемых организациями, и степень их удобства в использовании, рассмотрим в приведенной ниже таблице 4. Если вновь рассмотреть сумму ответов «отлично» и «хорошо» можно увидеть, что больше половины опрошенных выбирают эти позиции. Однако в двух учреждениях: Кяхтинский краеведческий музей и Бурятская филармония этот показатель несколько ниже. Здесь имеет смысл обратить внимание на высокие показатели негативных оценок. Так суммируя количество оценок «плохо» и «очень плохо», получаем следующих «лидеров»: Кяхтинский краеведческий музей (19%), Этнографический музей (15,3%).

Таблица 4

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	30,1	18,2	16	37,5	32,8	33,5	33,5	36	35,6	20
хорошо	43,1	44,5	30	42	37,8	39,5	43,2	42,3	45,8	35
нейтрально	16,6	20,6	29	15,8	23	21,5	19,7	18,6	15,3	35
плохо	5,8	12,2	16	3,5	6,3	4	2,3	1	1,7	5
очень плохо	1,7	3,1	3	0,3	0	1,5	0,3	1	0	2
нет ответа	2,7	1,4	6	0,9	0,1	0	1	1,1	1,6	3

В ходе проведения независимой оценки достаточно подробному анализу подверглись содержание и наполнение официального сайта учреждений и информационных стендов, расположенных внутри учреждения. Ниже рассмотрим основные замечания по независимой оценке качества оказания услуг, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» выявленные в ходе сбора и обобщения информации, а также предложения по совершенствованию сайта учреждений[1]:

[1] Информация взята из аналитического отчета, подготовленного коллективом сектора социологии Института монголоведения, буддологии и тибетологии СО РАН

ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)

1) В разделе «Независимая оценка качества предоставления услуг» опубликован скан документа «Предложения по улучшению качества работы учреждения культуры» без датировки, необходимо разместить документ с датой решения.

2) Информационный стенд «Центра «Дома Старцева Д.Д. — музей декабристов» в п. Новоселенгинск необходимо сделать единым по форме и содержанию со стендами Национального музея в г. Улан-Удэ. Документы, освещающие общую информацию и деятельность учреждения в 2018 г. обновить по всем 25 показателям, на основании которых проводится анализ.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1) Разместить схему проезда (карту ГИС) «Центр «Дома Старцева Д.Д. — музей декабристов» в разделе «Контакты».

2) Указать номер дома на ул. Ленина п. Новоселенгинск, в котором размещается «Центр «Дома Старцева Д.Д. — музей декабристов».

3) Опубликовать ссылку на паблики Национального музея РБ с переходом от главной страницы в социальных сетях: Facebook, ВКонтакте, Instagram, Youtube.

4) Разместить отдельной закладкой дату создания организации культуры.

ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»:

1. Отсутствует информационный стенд как таковой. Вся информация, которую удалось найти разрозненная. Рекомендуем оформить стенд и поместить его в главном административном здании;
2. На сайте не указан почтовый индекс учреждения;
3. На сайте нет учредительных документов, кроме устава;

4. На сайте нет плана финансово-хозяйственной деятельности на 2018 г.;
5. Информация по выполнению государственного задания датирована 2016 г.;
6. Отчет о результатах деятельности – последний датирован 2016 г.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1. Представить полностью все учредительные документы
2. Представить на сайте отчётные документы за 2017 г.
3. Представить на сайте плановые задания на 2018 г.

ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева»

1) Главная страница не обновлялась с 2017 г. Разделы Новости, Выставки, Наш коллектив в стадии наполнения.
2) В разделе «Результаты независимой оценки качества предоставления услуг» отсутствует скан документа оценки качества услуг за 2017 г.
3) Информационный стенд на входе необходимо укрепить на стене для удобного ознакомления посетителями музея. Документы, освещающие общую информацию и деятельность учреждения в 2018 г. обновить по 25 показателям, по которым проводится анализ.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1) Разместить на главной странице сайта полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры, сведения об учредителе.
2) В разделе «Документы» разместить учредительные документы, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информацию о материально-техническом обеспечении предоставле-

ния услуг организацией культуры, копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информацию о выполнении государственного задания за 2017 г., отчет о результатах деятельности учреждения за 2017 г., результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры за 2017 г., предложения об улучшении качества работы организации культуры и программу развития организации;

3) В разделе «Основные сведения» разместить структуру организации культуры, адрес электронной почты, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов.

4) В разделе «Посетителям» разместить сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

5) В разделе «Новости» опубликовать информацию о планируемых мероприятиях;

6) Опубликовать ссылку на паблики «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А. Обручева» с переходом от главной страницы в социальных сетях: Facebook, ВКонтакте, Instagram, Youtube;

7) Разместить отдельной закладкой дату создания организации культуры.

ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

1. На стенде не представлена структура организации культуры;
2. Ни на стенде, ни на сайте нет информации о режиме, графике работы библиотеки;
3. Отсутствует адрес электронной почты;

4. На стенде не представлены такие основные документы как: информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности, результаты независимой оценки качества, план по улучшению качества, программа развития учреждения.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1. Разместить на сайте почтовый индекс учреждения;
2. Разместить учредительные документы.

ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»

1) В разделе «Тарифы на платные услуги» размещен прейскурант цен неудобно для чтения, на таблицу накладываются баннеры.

2) Информационные стенды в Центре чтения юношества им. Д. Батожабая и в Центре чтения детей им. Б. Абидуева необходимо сделать едиными по форме и содержанию. Документы, освещающие общую информацию и деятельность учреждения в 2018 г., обновить по 25 показателям, по которым проводится анализ.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1) Разместить копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

2) Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

3) Разместить копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с закодательством Российской Федерации;

4) Разместить предложения об улучшении качества деятельности организации культуры;

5) Разместить план по улучшению качества работы организации на 2018 г.;
6) Разместить программу развития организации культуры.
7) Разместить отдельной закладкой дату создания организации культуры.

ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»

1) В разделе «Документы» размещен Устав, который требуется скачивать, он должен быть размещен сканом, чтобы обеспечить количество переходов с главной страницы сайта не более двух.
2) Сведения об учредителе расположены не на сайте, а в Уставе.
3) В Разделе «Руководство» не отмечены отчества руководителей.
4) Отчет о результатах деятельности учреждения размещен за 2016 г.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1) Разместить решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
2) Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
3) Разместить копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
4) Разместить отчёт о результатах деятельности учреждения за 2017 г.
5) Разместить предложения об улучшении качества деятельности организации культуры;
6) Разместить отдельной закладкой дату создания организации культуры.

АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»

Нет замечаний.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

Вынести полное и сокращенное названия театра из вкладки «Контакты» на главную страницу.

ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А.Бестужева»

1) В разделе «Контакты» отсутствует почтовый адрес учреждения (опубликовано в Уставе).
2) Сведения об учредителе расположены не на сайте, а в Уставе.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1) Разместить полное наименование организации культуры на сайте (оно опубликовано в Уставе);
2) Разместить свидетельство о государственной регистрации;
3) Разместить решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры;
4) Разместить режим, график работы организации культуры;
5) Разместить копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
6) Разместить информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
7) Разместить копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
8) Разместить отчет о результатах деятельности учреждения 2017 г.;

9) Разместить результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры 2017 г.;
10) Разместить предложения об улучшении качества деятельности организации культуры на 2018 г.;
11) Разместить план по улучшению качества работы организации на 2018 г.;
12) Разместить программу развития организации культуры;
13) Разместить отдельной закладкой дату создания организации культуры.

АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»

1. Стенд учреждения как таковой отсутствует. Есть на разных стендах разрозненная информация.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1. Разместить сокращенное наименование организации;
2. Разместить адрес электронной почты;
3. Обновить и расширить информацию о планируемых мероприятиях;

АУК РБ «Бурятская государственная филармония»

1. Нет информационного стенда у организации.

Предложения по совершенствованию сайта учреждения:

1. Разместить сокращенное наименование организации;
2. Разместить сведения о видах услуг и перечень услуг, предоставляемых организацией;
3. Разместить отчет о результатах деятельности за 2017 г.

Полученные данные по анализируемым критериям рассчитаны по формулам и сведены в общую таблицу 5, представленную ниже. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($П_{дист}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 5

Бланк оценки организации культуры по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Учреждение культуры	Значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($П_{инф}$)	Значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($П_{дист}$)
Национальный музей	96	100
Этнографический музей	46	100
Кяхтинский краеведческий музей	42	60
Национальная библиотека	72	100

Детско-юношеская библиотека	86	100
Театр оперы и балета	88	100
Театр бурятской драмы	96	100
Русский драматический театр	42	100
Театр кукол «Ульгэр»	50	100
Бурятская филармония	40	100

Тесное взаимодействие со своим потребителем позволяет учреждению культуры активизировать процессы реализации услуг, эффективнее реализовывать возможности работы с населением. В связи с этим, как уже отмечалось нами ранее, очень важно, чтобы информационные потоки к посетителю были качественно наполнены, отражали все многообразие происходящих событий, были актуальными и значимыми для аудитории. Как обстоят дела на самом деле? Как современный зритель, объект воздействия оценивает свою удовлетворенность наличествующей информацией, как оценивает ее полноту и качество? Результаты по данному аспекту приведены в таблице 6.

Таблица 6

Удовлетворенность качеством и полнотой информации, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	32,6	41,0	32,0	34,3	30,0	27,4	46,8	43,5	28,8	24,0
хорошо	42,5	32,1	33,0	43,3	37,3	40,0	36,8	38,3	55,9	40,0
нейтрально	16,4	20,8	22,0	18,8	25,3	26,7	15,3	14,5	8,5	28,0
плохо	4,4	3,5	7,0	1,8	5,3	4,0	0,8	1,3	1,7	8,0
очень плохо	1,3	1,2	2,0	1,0	1,3	1,9	0,3	1,2	1,7	0,0
нет ответа	2,8	1,4	4,0	0,8	0,8	0,0	0,3	1,3	3,4	0,0

2.2. Оценка оказываемых услуг и режима работы учреждений культуры

Несмотря на то, что государственные учреждения культуры продолжают финансироваться из бюджета, тем не менее они вынуждены «вписываться» в рыночные отношения - привлекать спонсоров, инвесторов, искать новые способы зарабатывания средств, в том числе предоставляя постоянно обновляемые услуги.

В связи с тем, что потребности населения постоянно меняются, требования к перечню, качеству, уровню предос-

тавления и инновационности услуги постоянно растут. Причем, многие слои населения хотят получать услуги учреждений культуры оперативно, качественно, а потому готовы их оплачивать. Расширение спектра и объемов запросов населения повлекло за собой развитие перечня дополнительных услуг, оказываемых учреждениями культуры. Содержание и характер таких услуг строго регламентируются законодательством РФ, предопределяются типом учреждения культуры, а прейскурант цен и перечень услуг оформляются приказом руководителя учреждения.

Особенностью процесса предоставления услуг в учреждениях культуры является то, что она чаще всего осуществляется «здесь и сейчас» и одномоментно связана с потребителем. Потребитель оценивает услугу, основываясь на двух основных критериях: ожидаемом результате и удовлетворенности процессом получения услуги. В связи с этим главные функции в оказании культурных услуг отводятся мастерству, таланту специалиста, оказывающего услугу, качественности и продуманности процесса реализации услуги, а также физического присутствия потребителя. Однако культурная услуга оценивается не только за комфорт и сервис потребления, но она физически должна быть в наличии в конкретном учреждении, иметь определенную цену, должна быть доступна для потребления. Кроме того, рыночные отношения заставляют искать новые способы ориентации продуктов и услуг на личность, ее запросы, темперамент, вкус, возрастные, социальные и демографические особенности.

Как можно увидеть из данных, приведенных в таблице 7, большая часть населения удовлетворена оказываемыми дополнительными услугами. Так, суммарный показатель оценок «отлично и «хорошо» ниже 50% только у театра кукол «Ульгер», а сумма оценок «плохо» и «очень плохо» выше 5% у Кяхтинского краеведческого музея и у Театра кукол «Ульгер» (таблица 7).

Таблица 7

Дополнительные услуги и доступность их получения, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	29,5	20,2	29	34,8	40	30,1	36,5	37,5	18,6	22
хорошо	43,7	49,4	41	43,8	37,3	39,1	46	39,8	37,3	46
нейтрально	20,3	21,5	12	14,8	20,3	23,6	16	16,7	23,7	26
плохо	3,8	6	11	5	2,3	7,2	1,5	3,5	13,7	5
очень плохо	0,7	0,9	2	0,8	0	0	0	1	1,7	1
нет ответа	2	2	5	0,8	0,1	0	0	1,5	5	0

Оказание услуг высокого качества становится сегодня не поводом для гордости учреждения, а необходимым условием выживания в ситуации конкурентной борьбы и повышенных требований со стороны потребителей. У современного посетителя учреждений культуры высокие требования не только к качеству проводимых мероприятий, но и к изготавливаемым полиграфическим материалам, отражающим специфику деятельности каждой из организации: буклеты, проспекты, афиши и др.

В целом, можно отметить, что самый низкий результат по сумме положительных оценок, отражающих степень

удовлетворенности населения качеством и содержанием полиграфических материалов, оказался у Бурятской филармонии и составил 57%. Кроме того, сумма отрицательных оценок выше 5 % отмечается также у Бурятской филармонии (6%), Кяхтинского краеведческого музея – 6% и Театра Оперы и балета – 5,8% (таблица 8).

Таблица 8

Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов, в%

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	32,2	43,0	39,0	40,8	36,8	36,9	30,3	48,3	11,9	24,0
хорошо	47,6	31,9	30,0	41,0	38,3	33,2	68,5	35,5	54,2	33,0
нейтрально	13,5	20,3	24,0	13,8	21,5	24,1	1,3	12,8	25,4	35,0
плохо	2,8	2,6	6,0	2,5	2,8	3,6	0,0	1,5	3,4	6,0
очень плохо	0,4	0,8	1,0	0,0	0,3	2,2	0,0	0,5	0,0	0,0
нет ответа	3,5	1,4	0,0	1,9	0,3	0,0	0,0	1,5	5,1	2,0

Посещаемость учреждений культуры во многом предопределяется режимом работы заведения. Конечно, невоз-

можно график работы подстроить под все группы и слои населения, а потому возможны некоторые недовольства. При этом анализ результатов опроса об удобстве графика работы, показывает, что большая часть респондентов во всех учреждениях оценивает этот показатель на «хорошо» и «отлично». Самый низкий рейтинг по сумме этих оценок оказался у бурятской филармонии (66%). При этом стоит отметить, что число посетителей, негативно высказавшихся о режиме работы учреждений культуры, абсолютно незначительно. При этом лидерами по получению неудовлетворительных оценок стали Кяхтинский краеведческий музей (5%) и бурятская филармония (13%). У всех остальных учреждений культуры данный показатель менее 3% (таблица 9).

Таблица 9

Удобство графика работы организации культуры, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	44,1	27,1	43	53,8	40	37,8	48,5	47	30,5	33
хорошо	43,6	55,6	37	28	35,5	41,5	38,5	39,3	61	33
нейтрально	9,2	11	10	14	18,5	17	11	11,5	6,8	13
плохо	1,6	3,6	5	3,5	4,5	2,8	1,8	1,3	0	8

очень плохо	0,2	1	2	0,5	0,8	0,9	0,2	0,5	0	13
нет ответа	1,3	1,7	3	0,2	0,7	0	0	0,4	1,7	0

Порой более значимым становится не сам установленный режим работы учреждения, а его соблюдение. Важными становятся трудовая дисциплина и ответственность работников за своевременное открытие учреждения, начало проведения мероприятий, обеспечение бесперебойной работы кассы, экспозиций, отдельных отделов и т.д. По данному критерию все учреждения смело проходят 70% рубеж по сумме положительных оценок, негативные же отзывы на этот счет находятся в пределах 3,5% (таблица 10).

Таблица 10

Соблюдение режима работы организацией культуры, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	43,0	28,1	50,0	50,3	45,0	37,8	52,0	45,0	37,3	40,0
хорошо	45,7	54,5	37,0	34,0	35,8	39,5	39,8	41,0	59,3	36,0
нейтрально	8,4	13,9	10,0	10,3	16,0	17,8	7,8	10,8	3,4	20,0

плохо	0,9	2,8	1,0	2,3	1,0	3,8	0,5	0,5	0,0	3,0
очень плохо	0,0	0,2	0,0	0,8	0,8	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
нет ответа	2,0	0,5	2,0	2,3	1,4	0,0	0,0	2,7	0,0	1,0

Таблица 11

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	44,1	27,2	48,0	49,0	45,3	37,8	49,5	38,8	39,1	39,0
хорошо	40,6	54,9	32,0	31,5	35,8	37,8	38,5	44,5	52,5	43,0
нейтрально	11,1	14,4	14,0	12,3	16,0	20,5	11,5	13,5	6,8	18,0
плохо	1,1	1,6	2,0	4,0	1,8	2,8	0,5	1,5	0,0	0,0
очень плохо	0,0	0,1	1,0	0,5	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0
нет ответа	3,1	1,8	3,0	2,7	1,1	0,0	0,0	1,8	1,7	0,0

Близким по смыслу является вопрос о соблюдении сроков предоставления услуг. Речь идет и об основных и о

дополнительных услугах, оказываемых учреждениями. В целом, можно вновь отметить достаточно высокий показатель положительных оценок респондентов, негативные же отзывы составляют не более 5 % от числа опрошенных (таблица 11).

2.3. Оценка условий комфортности учреждений культуры

Условия, создаваемые организациями для комфортного пребывания посетителей, являются важной составляющей формирования отношения к качеству деятельности учреждений культуры. Отметим, что исследуемые учреждения различаются по характеристикам, влияющим на рассматриваемый показатель: занимают различную по объему площадь с разными фондами и инвентарем, выполняют разные функции, а здания, в которых размещены организации, отличаются временем постройки и реконструкции. Оценивая комфортность условий пребывания в исследуемых учреждениях, респонденты преимущественно давали положительные оценки данному параметру (по совокупности ответов «отлично» и «хорошо») (таблица 12). В сравнительном отношении наиболее высокая комфортность, согласно полученным данным, в Театре бурятской драмы им. Х. Намсараева – 91% положительных оценок, Национальном музее Республики Бурятия – 90,2% и Русском драматическом театре им. Н.А. Бестужева – 88,5%. В других учреждениях (Национальная и детско-юношеская библиотеки, Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева, Театр оперы и балета им. Г.Ц. Цыдынжапова, Бурятская государственная филармония) положительное отношение к комфортности варьировалось в пределах 82-80%. Ниже всего была оценена комфортность Этнографического музея народов Забайкалья и театра кукол «Ульгэр», но при этом уровень оценок – выше 70% (78,5% и 71,2% соответственно). Невысокие, по сравнению с другими, оценки, поставленные получателями услуг этнографическому

музею и кукольному театру, на наш взгляд, сопряжены с объективными факторами.

Таблица 12

Комфортность условий пребывания в организации культуры, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Улыгэр»	Бурятская филармония
отлично	43,1	25,2	45,0	50,0	43,5	38,8	53,0	48,5	20,3	25,0
хорошо	47,1	53,3	37,0	32,3	38,5	42,9	38,0	40,0	50,9	55,0
нейтрально	7,7	15,2	11,0	12,2	13,7	14,1	8,0	8,3	15,3	14,0
плохо	2,0	4,0	3,0	4,0	3,3	2,6	1,0	0,5	10,2	5,0
очень плохо	0,1	2,3	0,0	0,5	0,7	1,6	0,0	0,0	0,0	0,0
нет ответа	0,0	0,0	4,0	1,0	0,3	0,0	0,0	2,7	3,3	1,0

Так, посещение Этнографического музея связано с продолжительным пребыванием на открытом воздухе, кроме того, учреждение культуры размещено в пригородной местности, а инфраструктура, обеспечивающая отдых и комфорт посетителей музея, недостаточно развита. Что касается кукольного театра, то после признания аварийным здания, в котором размещался театр, он переехал в другое помещение, часть спектаклей демонстрируется на сцене филармонии, все это негативно сказывается на ощущении комфорта от посещения постановок.

Для конкретизации вопроса о комфортности, внимание респондентов было обращено на материально-техническую оснащенность организаций культуры. Материально-техническая база была оценена несколько ниже, чем предыдущий показатель, что обусловлено тем, что комфортность слагается из многих составляющих. Театр бурятской драмы получил максимальную оценку от респондентов (81,7%), что коррелируется с отношением респондентов к комфортности данного учреждения. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением большей части учреждений, подвергшихся оценке, варьировалась в пределах 76-70 % (таблица 13). Посетители Кяхтинского краеведческого музея им. В.А. Обручева, Бурятской филармонии и театра кукол «Ульгэр» в наименьшей степени удовлетворены состоянием материально-технической базы данных учреждений (65%, 55% и 49,3% соответственно), что объективно отражает изношенность помещений, невозможность капитального ремонта исторических зданий, в которых размещены организации.

Таблица 13

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	32,2	42,1	33,0	37,8	31,5	28,8	42,7	41,0	13,7	18,0
хорошо	44,3	32,4	32,0	39,0	40,0	41,0	39,0	38,2	35,6	37,0
нейтрально	16,1	19,8	22,0	16,8	21,8	22,0	17,0	16,9	25,4	39,0
плохо	4,7	4,0	10,0	5,2	6,0	5,9	1,3	0,7	17,0	4,0
очень плохо	0,9	1,4	1,0	0,0	0,0	2,3	0,0	0,7	1,6	0,0
нет ответа	1,8	0,3	2,0	1,2	0,7	0,0	0,0	2,5	6,7	2,0

2.4. Оценка качества работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья

С качеством и состоянием материально-технического оснащения учреждений культуры тесно связан вопрос возможности принятия различных категорий лиц с ограниченными возможностями здоровья. Это обусловлено тем, что в настоящее время одним из актуальных для современного общества вопросов выступает доступность социальных благ для людей с ограниченными возможностями здоровья. Блок вопросов, посвященных созданию условий для людей, имею-

щих заболевания различной нозологии, получил невысокие оценки опрошенных. По мнению посетителей, лидером в данном направлении является Государственный Бурятский академический театр драмы им. Х. Намсараева. Рассматриваемый аспект был дифференцирован в процессе исследования по нескольким отдельным параметрам. Так, респондентам был задан вопрос об оснащении учреждений устройствами, приспособленными для лиц с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии (маломобильных, слабослышащих, слабовидящих и др.). Перечень специализированного оборудования обширен, поэтому не в каждом учреждении имеются все необходимые устройства и маркировка в полном объеме. Согласно мнению опрошенных, учреждением, в котором в большей степени представлено необходимое для лиц с ограниченными возможностями здоровья оборудование, является Бурятский драматический театр им. Х. Намсараева (78% положительных ответов). Минимальные значения при оценке данного показателя получили кукольный театр, Кяхтинский краеведческий музей и Бурятская филармония (32,2%, 25% и 24% соответственно). Распределение ответов по каждому из учреждений представлено в таблице 14. Следует отметить, что определенное снижение показателей по данному параметру обусловлено тем, что респонденты, которым не требуются специальные условия, зачастую не обращают внимания на маркировку и наличие устройств, не знают их функционал, что повлияло на выбор ими отрицательного ответа. Кроме того, размещение ряда учреждений культуры в исторических зданиях, наличие подобных объектов на их территории затрудняют применение определенных технических средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья или реконструкцию сооружений. Еще одним негативным фактором, повлиявшим на низкую оценку, стало ограничение доступа к оборудованию или неиспользование учреждениями имеющегося оборудования.

Таблица 14

Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) , в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
Да	52,9	36,8	25,0	48,3	54,0	36,0	78,0	60,2	32,2	24,0
нет	32,5	54,9	63,0	14,0	29,8	34,3	6,0	24,0	37,3	62,0
нет ответа	14,6	8,3	12,0	37,7	16,2	29,7	16,0	15,8	30,5	14,0

Специальные условия, формирующие доступную среду учреждения культуры, включают в себя наличие информации, предназначенной для определенных категорий лиц с ограниченными возможностями здоровья. К данным информационным средствам, позволяющим ориентироваться в помещении и получать культурные услуги, относятся: звуковые, субтитрированные, текстовые, графические, рельефно-точечные, выполненные на контрастном фоне и другие обозначения. Согласно полученным данным, размещение информации вышеуказанными способами в большей степени удовлетворяет зрителей бурятского и русского драматических театров (74% и 63,8% соответственно), в наименьшей –

посетителей Кяхтинского краеведческого музея им. ак. В.А. Обручева (29%). Остальные учреждения культуры, изучавшиеся в рамках данного исследования, получили оценки в пределах 30-60% (таблица 15).

Таблица 15

Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) , в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
Да	51,5	43,9	29,0	49,8	59,3	36,9	74,0	63,8	30,5	35,0
нет	33,1	49,3	49,0	12,8	18,5	37,8	8,0	18,7	35,6	49,0
нет ответа	15,4	6,8	22,0	37,4	22,2	25,3	18,0	17,5	33,9	16,0

Помимо того, что в учреждении культуры должна осуществляться возможность беспрепятственного перемещения внутри здания, людям с ограниченными возможностями здоровья должна быть обеспечена посадка и высадка из транспортного средства. Как и по предыдущим критериям, максимальную оценку по обеспечению возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него

перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски, получил Бурятский драматический театр им. Х. Намсараева (81%), минимальные оценки были поставлены Театру оперы и балета (34,4%), Бурятской государственной филармонии (31%) и Кяхтинскому краеведческому музею (25%). Показатели других учреждений варьируются в пределах 40-60% (таблица 16).

Таблица 16

Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
Да	58,1	48,4	25,0	51,3	60,0	34,4	81,0	61,6	40,7	31,0
нет	32,0	7,7	65,0	16,0	22,3	28,7	8,0	24,4	32,2	54,0
нет ответа	9,9	43,9	10,0	32,7	17,7	36,9	11,0	14,0	27,1	15,0

Если рассмотренные выше вопросы касались материально-технической стороны создания в учреждениях культуры безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, то следующие посвящены кадровому компоненту решения проблемы. Наличие в организации сопровож-

дающего персонала и возможности самостоятельного передвижения лиц с ограниченными возможностями здоровья оценено респондентами следующим образом: 77% положительных ответов, что стало максимальным значением по данному вопросу, получил Театр бурятской драмы, далее с большим отрывом следуют Русский драматический театр (59,5%), Национальный музей и детско-юношеская библиотека (52,4% и 52%), Национальная библиотека (49,3%), Кяхтинский краеведческий и этнографический музеи (48% и 40,8% соответственно), замыкает список Бурятская государственная филармония (29%). Данные по всем учреждениям приведены в таблице 17.

Таблица 17

Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
Да	52,4	40,8	48,0	49,3	52,0	37,9	77,0	59,5	37,3	29,0
нет	33,1	51,6	35,0	15,7	25,0	42,4	7,0	25,8	28,8	53,0
нет ответа	14,5	7,6	17,0	35,0	23,0	19,7	16,0	14,7	33,9	18,0

Следующий вопрос был посвящен определению компетентности персонала, работающего с лицами с ограниченными возможностями здоровья в исследуемых учреждениях культуры. Театр бурятской драмы и детско-юношеская библиотека получили наиболее высокие оценки при ответе на

этот вопрос (74% и 64,5% соответственно), но в целом данный критерий респонденты оценили не очень высоко, в пределах 40-50% (таблица 18). Оценка компетентности персонала театра оперы и балета при работе с инвалидами получила самый невысокий процент положительных ответов. Заметим, что отношение посетителей к профессиональным качествам представителей учреждения формируется в процессе взаимодействия с различными сотрудниками организации на всех этапах: получение информации о мероприятиях лично или по телефону, посещение кассы, гардероба, буфета учреждения, получение культурной услуги и т.д. Негативные впечатления в одном из структурных подразделений учреждения могут сказаться на противоречивом восприятии всего коллектива и учреждения культуры в целом, что и объясняет полученные ответы при оценке компетентности персонала организаций в работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица 18

Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
Да	55,2	44,5	46,0	49,3	64,5	39,0	74,0	57,8	40,7	43,0
нет	25,9	43,6	16,0	9,5	13,0	38,1	5,0	19,2	23,7	36,0
нет ответа	18,9	11,9	38,0	41,2	22,5	22,9	21,0	23,0	35,6	21,0

2.5. Оценка персонала учреждений культуры

Мнение респондентов о компетентности персонала по отношению к инвалидам, безусловно, связано с общей оценкой сотрудников учреждений культуры. Вопросы, которые мы рассмотрим ниже, ориентированы на взаимодействие со всеми получателями услуг. В отличие от предыдущего вопроса, респонденты достаточно высоко оценили компетентность персонала учреждений культуры в целом. Уровень положительных оценок в отношении компетентности персонала во всех исследуемых учреждениях превышает 75% (таблица 19).

Таблица 19

Компетентность персонала организации культуры, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Улгэр»	Бурятская филармония
отлично	41,6	50,5	50,0	51,5	42,8	33,0	48,5	43,3	47,5	53,0
хорошо	44,4	32,6	35,0	31,5	39,2	43,4	37,0	38,3	47,5	37,0
нейтрально	9,2	14,2	13,0	12,8	14,2	17,1	13,5	13,5	5,0	9,0
плохо	1,7	1,5	2,0	2,5	2,2	4,2	1,0	2,5	0,0	1,0
очень плохо	0,3	0,2	0,0	0,5	0,8	2,3	0,0	0,4	0,0	0,0
нет ответа	2,8	1,0	0,0	1,2	0,8	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0

Интересно сравнить ответы о компетентности с оценкой другой стороны взаимодействия посетителей и сотрудников учреждения – доброжелательностью и вежливостью персонала организаций, отраженной в таблице 20. Аналогично предыдущему критерию, оценка доброжелательного отношения сотрудников к посетителям не опустилась ниже 75%.

Таблица 20

Доброжелательность и вежливость персонала, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	47,3	29,6	57,0	55,3	48,0	41,1	58,0	46,5	62,7	54,0
хорошо	44,4	46,3	33,0	31,0	30,0	39,1	30,0	37,0	32,2	41,0
нейтрально	7,0	20,1	10,0	10,0	19,2	15,3	10,5	12,5	5,1	5,0
плохо	1,3	2,3	0,0	3,7	2,5	3,5	1,5	3,8	0,0	0,0
очень плохо	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3	1,0	0,0	0,2	0,0	0,0
нет ответа	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

2.6. Общая оценка качества предоставления услуг

Все факторы, рассмотренные выше, повлияли на общую удовлетворенность качеством оказания услуг в рассматриваемых учреждениях культуры. Посещение Национального музея Республики Бурятия и Бурятского драматического театра оставило у посетителей наиболее благоприятное впечатление, что выразилось в их высоких оценках – 87% и 86% соответственно. Подробно данные по каждому учреждению приведены в таблице 21.

Таблица 21

Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом, в %

Критерий оценки	Национальный музей	Этнографический музей	Кяхтинский краеведческий музей	Национальная библиотека	Детско-юношеская библиотека	Театр оперы и балета	Театр бурятской драмы	Русский драматический театр	Театр кукол «Ульгэр»	Бурятская филармония
отлично	40,0	50,7	41,0	44,3	33,3	34,6	49,3	39,5	40,7	39,0
хорошо	47,0	32,1	34,0	37,6	43,4	45,5	36,7	44,8	44,1	41,0
нейтрально	11,0	12,1	17,0	14,3	17,5	13,9	13,0	12,0	13,5	19,0
плохо	0,3	1,8	3,0	3,0	5,0	4,8	1,0	2,2	1,7	0,0
очень плохо	0,3	0,5	1,0	0,3	0,5	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0
нет ответа	1,4	2,8	4,0	0,5	0,3	0,0	0,0	1,5	0,0	1,0

Следует отметить, что у других учреждений показатели находятся на уровне 80-85%, наименьшую оценку получил Кяхтинский краеведческий музей (75%).

Таким образом, на основании мнения посетителей, были выявлены лидеры и аутсайдеры по каждому из показателей, определяющих качество предоставления услуг учреждениями культуры Республики Бурятия, выбранными для проведения независимой оценки. Совокупность полученных данных позволила выстроить рейтинг по каждому из компонентов обследования и комплексу критериев.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг рассчитывались согласно справочных материалов для расчета показателей оценки качества «Параметры и значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы», «Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания» // Электронный документ: Минтруд России. https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files/calculation/.

Значения показателей, согласно вышеобозначенного документа, рассчитываются в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов. Приведем сводные результаты, полученные в ходе независимой оценки по предложенным критериям.

Первый комплексный показатель – открытость и доступность информации, размещаемой в учреждениях культуры и на официальных сайтах организаций согласно утвержденному перечню. В таблице 22 отражены данные по оценке информационных ресурсов, согласно которым максимальную оценку получил Национальный музей Республики Бурятия, самые низкие показатели – у Кяхтинского краеведческого музея им. ак. В.А. Обручева.

Таблица 22

Открытость и доступность информации об организации социальной сферы (в баллах)

№	Наименование учреждения	баллы
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)	96
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»;	81
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева».	67
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»;	90
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»;	93
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»;	94
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»;	82
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»;	81
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»;	83
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония».	80

Оценка комфортности условий предоставления услуг представлена в таблице 23. По этому показателю учреждения были оценены респондентами положительно. Лидером оказался Бурятский драматический театр, на высоком уровне находятся оценки Национального музея, театра русской драмы и филармонии, детско-юношеской библиотеки. Наименьший

балл среди исследуемых учреждений получил театр оперы и балета.

Таблица 23

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (в баллах)

№	Наименование учреждения	баллы
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)	98
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»;	97
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева».	96
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»;	96
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»;	98
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»;	81
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»;	99
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»;	98
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»;	95
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония».	98

Следующий критерий – доступность услуг учреждений культуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Этот показатель был оценен в наименьших значениях, что повлияло на понижение общего рейтинга учреждений. Выше мы отмечали, что на полученные результаты повлияли не только объективные факторы (уровень оснащенности учреждений и готовности принятия специфической аудитории), но и субъективные (неосведомленность посетителей о нали-

чии или функциональности оборудования, информационной продукции). Согласно суммарной оценке нескольких аспектов обеспечения доступности услуг для инвалидов лидирующую позицию занял Бурятский академический театр драмы, остальные учреждения получили не столь высокую оценку, минимальная из которых была получена Бурятской государственной филармонией (таблица 24).

Таблица 24

Доступность услуг для инвалидов (в баллах)

№	Наименование учреждения	баллы
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)	53
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»;	46
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева».	50
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»;	78
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»;	73
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»;	72
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»;	92
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»;	72
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»;	62
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония».	39

В процессе исследования высоко был оценен кадровый ресурс учреждений, в частности, доброжелательность, вежливость работников учреждений, ряд из которых (Кяхтинский краеведческий музей, театр кукол «Ульгэр» и Бурятская государственная филармония) получил максимальные из возможных 100 баллов. За исключением театра оперы и балета, оценка остальных учреждений также высока (таблица 25).

Таблица 25

Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы (в баллах)

№	Наименование учреждения	баллы
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)	99
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»;	96
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева».	100
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»;	96
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»;	97
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»;	72
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»;	98
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»;	96
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»;	100
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония».	100

В качестве обобщающего показателя выступила удовлетворенность посетителей условиями оказания услуг (таблица 26). На основании результатов исследования большая часть учреждений получила высокие оценки, лидером в данном случае выступил театр кукол «Ульгэр», наименьшее из значений у театра оперы и балета.

Таблица 26

Удовлетворенность условиями оказания услуг: (в баллах)

№	Наименование учреждения	баллы
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)	97
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»;	95
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева».	92
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»;	96
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»;	94
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»;	72
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»;	99
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»;	96
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»;	100
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония».	97

В таблице 27 отражены, в сравнительном разрезе, данные по параметрам, определенным для проведения независи-

мой оценки качества условий предоставления услуг учреждениями культуры Республики Бурятия (в баллах).

Таблица 27

Сводные данные по всем показателям, (в баллах)

Критерий оценки	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	92	97	93	96	96	71	99	96	95	97
Комфортность условий пребывания в организации культуры	94	98	93	95	96	73	99	97	86	94
Дополнительные услуги и доступность их получения	91	94	82	93	98	70	98	94	80	94
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	83	90	75	95	94	71	97	97	97	90
Удобство графика работы организации культуры	94	97	90	96	94	73	97	98	98	79
Доступность услуг для инвалидов	46	53	50	78	73	72	92	72	63	39
Соблюдение режима работы организацией культуры	97	97	97	95	97	72	99	97	100	96
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	97	96	94	93	97	73	99	97	98	100
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	96	99	100	96	97	72	98	96	100	100
Компетентность персонала организации культуры	97	95	98	96	96	72	99	95	100	99

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	93	93	87	94	93	70	99	96	100	94
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	95	97	92	96	94	71	98	96	75	99
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры	94	92	87	96	93	71	98	96	93	92
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	95	93	93	96	97	72	99	97	92	92
итого	**90**	**92**	**88**	**94**	**94**	**72**	**98**	**95**	**91**	**90**

1 - Этнографический музей
2 - Национальный музей РБ
3 - Кяхтинский краеведческий музей имени академика В.А. Обручева
4 - Национальная библиотека
5 - Республиканская детско-юношеская библиотека
6 - Бурятский Академический театр оперы и балета
7 - Театр Бурятской драмы
8 - Русский драматический театр
9 - Театр кукол «Ульгэр»
10 - Филармония

Таким образом, сумма полученных баллов позволила определить рейтинг учреждений культуры, применительно к которым осуществлялась процедура независимой оценки условий предоставления услуг (таблица 28). Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева стал лидером по совокупности изученных показателей, второе место в рейтинге заняли Национальная и Детско-юношеские библиотеки, третье – Национальный музей Республики Бурятия и Русский драматический театр им. Н.А. Бестужева.

Таблица 28

Показатели оценок качества по организациям, в отношении которой проведена независимая оценка качества (в баллах)

№	Наименование учреждения	баллы	рейтинг
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)	89	**III**
2	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	83	**V**
3	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А. Обручева»	81	**VI**
4	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	91	**II**
5	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	91	**II**
6	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	78	**VII**
7	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	94	**I**
8	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	89	**III**
9	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»	88	**IV**
10	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	83	**V**

Далее следуют Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр», Этнографический музей народов Забайкалья, Бурятская государственная филармония и Кяхтинский крае-

ведческий музей им. акад. В.А. Обручева, наименьшее рейтинговое значение – у Бурятского государственного академического театра оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова.

2.7. Основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова) касаются информационного обеспечения деятельности музея, в частности, критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» на информационных стендах и на официальном сайте учреждения. В частности, на информационном стенде отсутствуют копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации. Информационный стенд «Центра «Дома Старцева Д.Д. — музей декабристов» в п. Новоселенгинск представлен в форме, отличной от стендов Национального музея в г. Улан-Удэ. На сайте учреждения не обновлены документы, освещающие общую информацию и деятельность учреждения в 2018 г., имеются сканированные копии документов без указания даты утверждения материала.

ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья», касаются условий обеспечения доступа к услугам учреждения лицам с ограниченными возможностями здоровья и информационного обеспечения деятельности музея. По всем показателям обеспечения доступности учреждения лицам, имеющим ограниченные возможности здоровья, деятельность музея была оценена невысоко, что свидетельствует об отсутствии сигнальных средств, специальных приспособлений, адаптации помещений для принятия лиц с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии. По показателю открытости и доступности информации об учреждении отмечаем, что информационный стенд в музее отсутствует, что не позволяет узнать информацию об учреждении и основных параметрах его деятельности. В качестве источника информации выступает сайт, но материалы, размещенные на нем, преимущественно датированы 2016 годом, нет ряда учредительных документов и информации обо всём спектре деятельности учреждения.

ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А. Обручева»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК «Кяхтинский краеведческий музей имени академика В.А. Обручева» касаются условий обеспечения доступа к услугам учреждения лицам с ограниченными возможностями здоровья и информационного обеспечения деятельности музея. Доступность учреждения лицам, имеющим ограниченные возможности здоровья в музее невысока, что связано с особенностями помещения, в котором расположен музей. Материалы, размещенные на информационных стендах и сайте ГАУК «Кяхтинский краевед-

ческий музей имени академика В.А. Обручева» обновляется с опозданием, не позволяет получить информацию о деятельности учреждения в полном объеме. Ряд материалов неактуален, относится к 2017 году.

ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» касаются информационного обеспечения деятельности учреждения. Не все учредительные документы доступны посетителям: информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности, результаты независимой оценки качества, план по улучшению качества, программа развития учреждения. Структура организации культуры, режим, график работы библиотеки, электронный адрес не указаны в информационных материалах учреждения.

ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека» касаются информационного обеспечения деятельности учреждения. В частности, материалы о платных услугах, размещенные на сайте, неудобны для чтения. Информационный стенд Центре чтения юношества им. Д. Батожабая и в Центре чтения детей им. Б. Абидуева представлен в форме, отличной от стендов в Центре чтения детей им. Б. Абидуева. Документы, освещающие общую информацию и деятельность учреждения в 2018 г. обновляются несвоевременно.

ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова», касаются условий обеспечения доступа к услугам учреждения лицам с ограниченными возможностями здоровья и информационного обеспечения деятельности театра. Доступность учреждения лицам, имеющим ограниченные возможности здоровья невысока. Документы, освещающие общую информацию и деятельность учреждения, обновляются несвоевременно. Ряд учредительных документов отсутствует.

АУК РБ «Государственный ордена трудового красного знамени бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»

Замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг АУК РБ «Государственный Ордена трудового красного знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева» незначительны, касаются улучшения содержания сайта.

ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг ГАУК РБ «Государственный Русский драматический театр им. Н.А. Бестужева» касаются информационного обеспечения деятельности театра. Информационные стенды в здании театра отсутствуют, что не позволяет населению ознакомиться с информацией о деятельности учреждения. На официальном сайте сведения об организации

и учредителе расположены в уставе, а не в соответствующих разделах.

АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» касаются информационного обеспечения деятельности театра. Официальный стенд в здании театра отсутствует, имеется разрозненная информация на нескольких стендах, что не позволяет населению ознакомиться с информацией о деятельности учреждения в полном объеме. Противоречивая информация о месте расположения театра присутствует на различных информационных площадках (на сайте учреждения и сайте Министерства культуры Республики Бурятия), что связано с размещением театра в настоящее время в другом здании. Это затрудняет посетителям посещение спектаклей театра.

АУК РБ «Бурятская государственная филармония»

Основные замечания по итогам независимой оценки качества оказания услуг АУК РБ «Бурятская государственная филармония», касаются информационного обеспечения деятельности театра. Информационные стенды в здании театра отсутствуют, что не позволяет населению ознакомиться с информацией о деятельности учреждения. На официальном сайте отсутствуют сведения о видах услуг и перечень услуг, предоставляемых организацией.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы

ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» (включая Центр изобразительных искусств им. Ц.С. Сампилова, Историко-краеведческий центр им. М.Н. Хангалова)

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать следующие меры по совершенствованию деятельности ГАУК «Национальный музей Республики Бурятия»:

расширить спектр дополнительных услуг и доступность их получения, а также информирование населения о возможностях получения данных услуг;

обеспечить учреждение визуальными сигнальными и тактильными средствами, а также информационными средствами о наличии в учреждении услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, расширить их спектр (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

организовать возможность повышения квалификации сотрудников музея в области работы со специфическими группами населения, в том числе с ограниченными возможностями здоровья;

совершенствовать информационную политику учреждения в области распространения информации о деятельности организации культуры посредством востребованных населением каналов, в том числе при помощи ресурсов Internet,

что позволит распространять информацию более широкому числу потребителей услуг и расширить свою реальную аудиторию;

на официальном сайте учреждения разместить: схему проезда (карту ГИС) «Центр «Дома Старцева Д.Д. — музей декабристов» в разделе «Контакты», номер дома на ул. Ленина п. Новоселенгинск, в котором размещается «Центр «Дома Старцева Д.Д. — музей декабристов», ссылку на паблики Национального музея РБ с переходом от главной страницы в социальных сетях: Facebook, ВКонтакте, Instagram, Youtube, отдельной закладкой – дату создания организации культуры.

ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать следующие меры по совершенствованию деятельности ГАУК «Этнографический музей народов Забайкалья»:

расширить внедрение методов формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии, компенсировать внедрением новых информационных технологий и средств отсутствие возможности ремонта и реконструкции исторических зданий, расширить практику использования информационных продуктов, позволяющего удовлетворить потребности людей с ограниченными возможностями здоровья и других специфических групп населения;

обеспечить учреждение визуальными сигнальными и тактильными средствами, а также информационными средствами о наличии в учреждении услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, расширить их спектр (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными

рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

организовать возможность повышения квалификации сотрудников музея в области работы со специфическими группами населения, в том числе с ограниченными возможностями здоровья;

внедрять электронные сервисы и услуги, (в том числе с помощью мобильных устройств), и обеспечить информирование населения о наличии такой возможности;

совершенствовать информационную политику учреждения в области распространения информации о деятельности организации культуры посредством востребованных населением каналов, в том числе при помощи ресурсов Internet, что позволит распространять информацию более широкому числу потребителей услуг и расширить свою реальную аудиторию;

на официальном сайте учреждения разместить: полный комплект учредительных документов, отчётную документацию за 2017 г., плановые задания на 2018 г.

ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А. Обручева»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать ГАУК «Кяхтинский краеведческий музей имени академика В.А. Обручева» следующие меры по совершенствованию деятельности:

активизировать внедрение методов формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья. Отсутствие возможности ремонта и реконструкции исторического здания можно компенсировать внедрением новых информационных технологий и средств для различных специфических групп, созданием информационного продукта, позволяющего удовлетворить потребности людей с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии;

организовать возможность повышения квалификации сотрудников музея в области работы со специфическими группами населения, в том числе с ограниченными возможностями здоровья;

расширить практику пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), в том числе информирования о наличии такой возможности;

совершенствовать информационную политику учреждения в области распространения информации о деятельности организации культуры посредством востребованных населением каналов, в том числе при помощи ресурсов Internet, что позволит распространять информацию более широкому числу потребителей услуг и расширить свою реальную аудиторию;

на официальном сайте учреждения разместить: полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры, сведения об учредителе; ссылку на паблики «Кяхтинский краеведческий музей им. акад. В.А.Обручева» с переходом от главной страницы в социальных сетях: Facebook, ВКонтакте, Instagram, Youtube; дату создания организации культуры отдельной закладкой; в разделе «Документы» - комплект учредительной документации, копию плана финансово-хозяйственной деятельности организаций культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, информацию о выполнении государственного задания за 2017 г., отчет о результатах деятельности учреждения за 2017 г., результаты независимой оценки качества оказания услуг

организациями культуры за 2017 г., предложения об улучшении качества работы организации культуры и программу развития организации; в разделе «Основные сведения»: структуру организации культуры, адрес электронной почты, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов; в разделе «Посетителям» - сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; в разделе «Новости» - информацию о планируемых мероприятиях;

ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» следующие меры по совершенствованию деятельности:

продолжить поддерживать высокий уровень обслуживания читателей, предлагать новые дополнительные услуги для посетителей, улучшать материально-техническую базу учреждения;

еще более стремиться к более качественной, полной и актуальной информации о деятельности организации;

повысить уровень оповещения о возможностях библиотеки по работе с лицами ОВЗ и инвалидами, а также оказываемых услугах данной категории населения;

на официальном сайте учреждения разместить комплект учредительной документации, почтовый индекс учреждения.

ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека» следующие меры по совершенствованию деятельности:

поддерживать высокий уровень обслуживания всех категорий населения;

оповестить население об основных и дополнительных услугах, оказываемых учреждением;

на официальном сайте учреждения разместить копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления и лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; предложения об улучшении качества деятельности организации культуры; план по улучшению качества работы организации на 2018 г.; программу развития организации культуры.

ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» следующие меры по совершенствованию деятельности:

более активно проводить работу с населением, не только со здоровым, но и теми, кто в силу своих проблем со здоровьем не готов сегодня к активной социализации с обществом;

на официальном сайте учреждения разместить: решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с закодательством Российской Федерации; отчёт о результатах деятельности учреждения за 2017 г.; предложения об улучшении качества деятельности организации культуры; отдельной закладкой - дату создания организации культуры.

АУК РБ «Государственный ордена трудового красного знамени бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать АУК РБ «Государственный ордена трудового красного знамени бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева» следующие меры по совершенствованию деятельности:

Продолжить работу с населением, которое в силу своих проблем со здоровьем не готово сегодня к активной социализации с обществом, работать с людьми с ограниченными возможностями здоровья как с целевой группой и создавать больше условий для получения ими качественной и адаптированной к их потребностям, услуги;

На официальном сайте учреждения вынести полное и сокращенное названия театра из вкладки «контакты» на главную страницу.

ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать ГАУК РБ «Государственный

русский драматический театр им. Н.А. Бестужева» следующие меры по совершенствованию деятельности:
- оформить информационный стенд, отражающий основную информацию о деятельности учреждения;
- на официальном сайте учреждения разместить полное наименование организации культуры на сайте (оно опубликовано в Уставе); свидетельство о государственной регистрации; решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры; информацию о режиме, графике работы организации культуры; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления и лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; отчет о результатах деятельности учреждения 2017 г.; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры 2017 г.; предложения об улучшении качества деятельности организации культуры на 2018 г.; план по улучшению качества работы организации на 2018 г.; программу развития организации культуры; отдельной закладкой - дату создания организации культуры.

АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» следующие меры по совершенствованию деятельности:
- актуализировать вопрос о постоянном здании, оборудованным всеми современными техническими приспособлениями с достаточным количеством посадочных мест;

- оформить стенд с полной информацией о деятельности учреждения;
- на официальном сайте учреждения разместить сокращенное наименование организации; адрес электронной почты, отчет о результатах деятельности за 2017 г., обновить и расширить информацию о планируемых мероприятиях.

АУК РБ «Бурятская государственная филармония»

По результатам независимой оценки качества оказания услуг можно рекомендовать АУК РБ «Бурятская государственная филармония» следующие меры по совершенствованию деятельности:

Улучшение материально-технической базы учреждения;

Повышение уровня удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением специальными устройствами для доступа инвалидов, а также знакомство населения с информацией о наличии условий для данной категории населения через СМИ, личные встречи в организациях, что будет способствовать привлечению инвалидов в учреждение;

стремиться к более качественной, полной и актуальной информации о деятельности организации;

оформить стенд с полной информацией о деятельности учреждения;

на официальном сайте учреждения разместить сокращенное наименование организации; сведения о видах услуг и перечень услуг, предоставляемых организацией.

Общие предложения и рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры:

– учреждениям культуры изучить методические материалы, содержащие критерии и показатели независимой оценки за текущий период для самопроверки и устранения возможных недостатков;

– расширить внедрение методов формирования доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья различной нозологии, обеспечить учреждения визуальными сигнальными и тактильными средствами, а также информационными средствами о наличии в учреждении услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья, расширить их спектр (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне);

– компенсировать отсутствие возможности ремонта и реконструкции исторических зданий внедрением новых информационных технологий и средств, расширить практику использования информационных продуктов, позволяющего удовлетворить потребности людей с ограниченными возможностями здоровья и других специфических групп населения;

– организовать возможность повышения квалификации сотрудников учреждений культуры в области работы со специфическими группами населения, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, а также по публикации и продвижению информации о планируемых мероприятиях на сайтах, в социальных сетях и месседжерах Facebook, ВКонтакте, Youtube;

– совершенствовать информационную политику учреждений в области распространения информации о деятельности

организации культуры посредством востребованных населением каналов, в том числе при помощи ресурсов Internet, что позволит распространять информацию более широкому числу потребителей услуг и расширить реальную аудиторию организаций;

– обеспечивать официальные сайты учреждений актуальной информацией, размещать на информационных стендах в учреждениях культуры материалы, отражающие полную информацию об организациях и учредителях;

– придерживаться единообразия оформления информационных стендов в филиалах и подразделениях учреждений культуры;

– внедрять электронные сервисы и услуги, (в том числе с помощью мобильных устройств) и обеспечить информирование населения о наличии такой возможности;

– расширить практику использования интерактивных сервисов выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Научное издание

Затеева Надежда Александровна
Татарова Светлана Петровна

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ
(по результатам независимой оценки 2018 г.)

ISBN 978-5-89610-291-5

Корректор
Д.Ц. Цыденова

Библиографические редакторы:
Т.В. Бурлакова, А. Оленникова

Подписано в печать 18.03.2019. Формат 60x84 1/16. Усл. печ. л. 4,18. Уч.-изд. л. 2,3. Тираж 60 экз. Заказ №2338. Цена договорная.
Отпечатано в Издательско-полиграфическом комплексе ФГБОУ ВО ВСГИК, 670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, д. 1.