

**Отчет о выполненных работах по сбору и
обобщению информации о качестве
условий оказания услуг организациями
культуры подведомственными
Администрации сельского поселения
Верхнеказымский Белоярского района
ХМАО – Югра,
в 2019 году**

АПРЕЛЬ 2019

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	2
Введение	3
Нормативно-правовая и методологическая база исследования	5
Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных Администрации сельского поселения Верхнеказымский	9
Коэффициенты корреляции	12
Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	13
Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Верхнеказымский Сельский дом культуры «Гротеск»	14
Текстовые переменные	17
Недостатки	19
Рекомендации	20
Информация о результатах контрольных мероприятий	21
Приложение 1. Экспертные оценки.	22
Приложение 2. Анкета для получателей услуг	30
Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры	34

Введение

Местное самоуправление – это форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая самостоятельное и под свою ответственность решение населением вопросов местного значения¹. Исходя из самого термина, данного законодателем, вытекает, что органы местного самоуправления среди всех институтов власти находятся наиболее близко к конкретному человеку, и их деятельность должна быть направлена на решение непосредственных потребностей жителей муниципального образования.

Поэтому естественно, что органы местного самоуправления, органы государственной власти субъектов должны наладить четкую обратную связь с населением, для формирования муниципальной политики с учетом интересов граждан. В своей работе, с целью получения оценок по основным направлениям деятельности органов местного самоуправления, отдельных сфер жизнедеятельности, многие из них используют результаты социологических исследований. И то, насколько успешно чиновникам удастся определить основные потребности населения и реализовать его чаяния зависит, как оценивает местную власть общественность. Безусловно, все вышесказанное относится к сфере культуры.

Администрация сельского поселения Верхнеказымский, муниципальное казенное учреждение является Заказчиком данной работы на оказание услуг по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственными администрации сельского поселения Верхнеказымский.

Исполнителем услуг по сбору и обобщению данных является Оператор, общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» (ООО «ЕСМС»), утвержденный и закрепленный на основании муниципального контракта от 01 февраля 2019 г. № НОК 0201.

Объектом исследования является Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск», подведомственное администрации сельского поселения Верхнеказымский.

Определены следующие цели Заказчика:

1. Повышение качества деятельности учреждений культуры, подведомственных администрации сельского поселения Верхнеказымский.
2. Улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

На основании целей Исполнителю поставлены задачи:

1. Получение данных об условиях предоставления услуг и уровне удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг учреждениями культуры.
2. Обобщение полученных данных, построение рейтингов учреждениями культуры.
3. Обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры.

Для целей сбора и первоначального анализа информации использовалась автоматическая информационная система «Система мониторинга и оценки качества» (АИС «СМОК») в которой консолидировались данные опросов с информационных ресурсов в сети Интернет, телефонных и личных опросов респондентов.

В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве условий оказания услуг были размещены анкеты для оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в интерактивной форме на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск», сайте системы АИС «СМОК».

С целью повышения процента охвата получателей услуг на главных страницах сайта Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск» появлялось всплывающее окно с приглашением пройти опрос, ведущее на страницы анкетирования. Была размещена информация с приглашением к опросу в социальных сетях. Вывешены печатные объявления в посещаемых местах организации.

Для пользователей мобильных устройств были доступны мобильные версии анкет и в учреждениях размещены QR коды доступа на страницы анкетирования.

По результатам мониторинга и экспертной оценки были выявлены основные недостатки в предоставлении услуг, а также проведен корреляционный анализ, выявление взаимовлияния различных параметров, повлиявших на общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры, подведомственными администрации сельского поселения Верхнеказымский. На основе анализа разработаны рекомендации по повышению качества условий предоставления данных услуг.

Рекомендации в основном имеют обобщающий характер потому, что вырабатываются на основе анализа цифровых значений удовлетворенности респондентов. Конкретные рекомендации присутствуют там, где в текстовых ответах найдены адекватные закономерности, позволяющие сформулировать конкретные потребности посетителей.

Также рекомендуется дополнительно изучить текстовые ответы респондентов, определить, какие ответы дают реальные предложения по улучшению условий оказания услуг. Если необходимо, провести дополнительные опросы для уточнения мнения посетителей и обозначенных проблем.

Нормативно-правовая и методологическая база исследования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводились в соответствии с нормативно правовыми актами, перечисленными в Приложении № 3, и осуществлялись по двум направлениям:

- 1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры сельского поселения Верхнекалымский «Сельский дом культуры «Гротеск»

Первое направление данного исследования, связанное привлечением для оценки экспертов, опирается на нормативно правовую базу изложенную в Приказе Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» далее «**Единый порядок оценки**» и связанных с ним нормативно правовых документов.

Экспертные оценки сведены в таблицы, представленные в Приложении №1

Документы, подтверждающие ход экспертных оценок в виде фотографий заархивированы и переданы Заказчику в электронном виде на облачном сервере по ссылке <https://yadi.sk/d/OrMI7eEL5DIgvA>.

Состав и содержание экспертных оценок в соответствии с Единым порядком оценки изложены в методическом документе Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Материалы этого документа являются наиболее актуальными и были взяты для составления форм экспертных оценок.

Состав экспертных оценок.

Результаты изучения условий оказания услуг организациями в сфере культуры, включают:

1. изучение наличия общей информации на стендах организаций
2. изучение наличия общей информации об учреждениях культуры на официальных сайтах.
3. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
5. обеспечение доступности для инвалидов:
 - оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
 - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Содержание экспертных оценок систематизировано в таблицах Приложения №1. Результаты занесены в соответствующие Показатели оценок и отображаются в таблицах Отчета в баллах (за исключением рейтинговых таблиц) в формате для сайта ГМУ. **Величина показателя экспертной оценки выражает отношение экспертной оценки к максимальному количеству баллов по этому показателю, расчет в Приложении №1.**

Второе направление исследования, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг. Для целей анкетирования была разработана Анкета на основании требований, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей...» и Приказе Минкульты России от 27 апреля 2018 г. № 599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (далее – показатели).

Максимальное количество баллов по каждому из пяти Критериев составляет 100. **Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, также имеет максимальное значение 100, и является средним арифметическим от значений по Критериям оценки.**

В соответствии с Единым порядком оценки показатели суммируются и рассчитывается конечный результирующий показатель, как их среднее арифметическое. Максимальное количество баллов 100.

Содержание Анкеты было согласовано с администрацией сельского поселения Верхнеказымский. Количество респондентов по учреждениям установлено техническим заданием, которое рассмотрено Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг при Администрации сельского поселения Верхнеказымский.

Формирование выборочной совокупности респондентов для выявления мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в разрезе организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, было произведено из расчета объема выборочной совокупности респондентов, составляющего 40% от объема генеральной совокупности посетителей за год, предшествующий независимой оценке, но не более 600 респондентов в одной организации.

Конкретное количество опрошенных в каждой организации определялось с учетом типа организации и количества получателей услуг.

Показатели для оценки удовлетворенности:

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Оценки, представленные в данном отчете, опирались на принципы и подходы, определенные «Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», документами, разъясняющими Единый порядок, утвержденными приказами Минтруда. А также профильным Приказом №599 от 27.04.2018 Минкультуры России, которые также применялись при разработке Анкеты. В том числе:

- подходы к формированию показателей и параметров оценки качества, обеспечивающие одинаковое их содержание;

- количество и значимость критериев оценки качества, а также показателей их характеризующих;
- способ расчета количественных результатов независимой оценки качества;
- единицы измерения значений показателей оценки и критериев оценки качества (в баллах);
- значения параметров показателей оценки качества;
- максимальные величины значения критериев и показателей оценки качества.

Наряду с этим, конечный формат показателей был сформирован с учетом практической работы по занесению данных на Официальный сайт ГМУ (BUS.GOV.RU), который незначительно отличается от формата показателей упомянутых выше нормативных документов. Для чего была выполнена конвертация полученных нормативных результатов в практический формат сайта ГМУ и показатели в таблицах даются в этом формате. При этом общие пропорции показателей не нарушаются.

В связи с тем, что изучение мнений потребителей носило форму социологического опроса, для более детального анализа уровня удовлетворенности качеством услуг, полученные данные были обработаны в программе обработки социологических исследований Vortex.

Общий анализ условий оказания услуг учреждениями культуры, подведомственных Администрации сельского поселения Верхнеказымский

Сбор и обобщение данных в отношении организации культуры проводился с возможностью дать развернутые ответы и пожелания. Полное и общепринятое названия учреждения приведены в таблице №1.

Таблица № 1. Названия учреждения.

<i>№ п/п</i>	<i>Общепринятое название учреждения</i>	<i>Название юридического лица</i>
1.	Верхнеказымский Сельский дом культуры «Гротеск»	Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск»

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 100 анкет.

План, который был утвержден Техническим заданием, выполнен.

Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

Итоговые результаты по юридическим лицам, представлены в Таблице № 2. В последующих таблицах представлены подробные результаты по показателям оценки.

Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению. Количество опросов.

Учреждение	Показатель оценки качества	Максимальная оценка	План по опросу	Количество пройденных опросов
Верхнеказымский Сельский дом культуры «Гротеск»	89,80	100	100	100

Таблица № 3. Подробно по юридическому лицу результаты показателей в баллах.

Показатели	1.1. 2.	1.1. 1.	1.2.1.	1.3. 1.	1.3. 2.	1.3.	2.1.	2.3. 1.	3.2.1.	3.1.1.	3.3.1.	4.1.1.	4.2.1.	4.3.1.	5.1.1.	5.2.1.	5.3.1.		
Учреждение	Соответствие информации - на официальном сайте организации	Соответствие информации - на информационных стендах	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия	Доля получателей удовлетворенных информацией на стендах	Доля получателей удовлетворенных информацией на сайте организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации от общего числа опрошенных	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Кол-во пройденных опросов	ПЛАН
Верхнеказымский Сельский дом культуры «Гротеск»	9	9	2	96	99	97	5	98	2	2	91	100	99	100	99	99	100	100	100

Таблица № 4. Итоговые показатели оценки качества по критериям.

ИТОГОВАЯ оценка качества по критериям и по организации						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортно сть условий предоставле ния услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелате льность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетвор енность условиями оказания услуг"	ИТОГ по организаци и
Верхнеказымский Сельский дом культуры «Гротеск»	95,63	99,00	55,27	99,60	99,50	89,80

Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,60 и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,50 из 100 максимально возможных.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» – 99,00

Меньше процент по показателю: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 95,63.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 55,27.

Результат по территории– 89,80 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 89,80% удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд проблем, аналогичных для всех учреждений культуры, прошедших независимую оценку в 2019 году.

На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

Недостатки и рекомендации изложены в соответствующий разделах Отчета.

Коэффициенты корреляции

Цель корреляционного анализа состояла в выявлении оценочных профилей проанализированных в программе обработки социологических исследований Vortex, а также факторов, влияющих на общий уровень удовлетворения клиентов от полученных услуг.

Задачи анализа:

- 1) Выявить общий оценочный рейтинг учреждения и каждого его структурного подразделения.
- 2) Выявить позитивный \ негативный оценочные профили учреждения.
- 3) Проанализировать влияние различных параметров оценки на общий уровень удовлетворенности.

В ходе проведенного исследования было выявлено влияние (корреляция) различных параметров на общую удовлетворенность получателей услуг. В качестве базовой переменной нами была взята готовность респондентов рекомендовать конкретное учреждение своим знакомым и близким (вопрос: Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?)

Как можно увидеть из представленной ниже таблицы № 5, **наибольшее влияние на конечный результат** (Значение коэффициента корреляции) оказали следующие параметры: «доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги», «график работы организации» и др.

Таким образом, мы можем говорить о том, что доброжелательность работников организации и график работы – являются значимыми параметрами, которые в первую очередь определяют высокую оценку учреждений культуры.

Таблица № 5. Самые значимые коэффициенты корреляции.

N:	Переменная:	Значение:	Вероятность ошибки(%):
1	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	1,000	95,00
2	Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	1,000	95,00

Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Ниже приведены данные удовлетворенности условиями предоставления услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Учитывались мнения только тех респондентов, кто положительно ответил на вопрос анкеты «Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?»

Таблица № 6. Доля лиц с ограниченными возможностями здоровья (по их оценке).

Варианты ответа	Число ответивших	% от числа ответивших
Да	22	22,0
Нет	78	78,0
Итого ответивших:	100	100,0

По результатам экспертных оценок получены следующие **Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – в наличии 2 позиции из 5 возможных.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – в наличии 2 позиции из 6 возможных.

Одновременно с этим доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 91%, что показывает высокую личную лояльность посетителей инвалидов.

Муниципальное автономное учреждение культуры сельского поселения Верхнеказымский Сельский дом культуры «Гротеск»

Средняя итоговая оценка: **89,80**

Экспертные оценки:

Показатель	Макс. балл	Содержание	Оценка (балл)
1.1.1	10	Наличия информации на стендах организации	9
1.1.2	10	Наличие информации на официальном сайте	9
1.2.1	4	Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	2
2.1	5	Обеспечение комфортных условий предоставления услуг	5
3.1.1	5	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	2
3.2.1	5	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	2

Половозрастные характеристики респондентов
в абсолютных цифрах

	Ваш пол		База по
	мужской	женский	строке
Моложе 18 лет	0	3	3
18-30	10	26	37
31-45	8	28	36
46-55	3	13	16
Старше 55 лет	2	6	8
База по столбцу:	23	76	100

Как показало исследование, данное учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями. При этом наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

1. Доброжелательность, вежливость работников организации – 99,60.
2. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,50.
3. Комфортность условий предоставления услуг – 99,00.

(См. ниже Диаграмму с позитивным профилем учреждения)

Таблица № 7. Рейтинг показателей по критериям оценки.



Таблица № 8. Рейтинг удовлетворенности посетителей по вопросам анкеты в % от количества ответивших.



Текстовые переменные

В ходе исследования, респондентам была предоставлена возможность в свободной форме высказать свои пожелания и мнения о деятельности учреждения и его филиалов («Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?», «Какие условия комфортности нужно улучшить?», «Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает»).

Анализ ответов на эти вопросы (всего 36 ответов) позволил выявить несколько рекомендаций, которые можно использовать для дальнейшего развития учреждения:

Все ответы, оставленные респондентами при опросе (орфография и пунктуация авторская):

Вопрос 5. 1 Критерий. Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?

1. Все хватает
2. Я не знаю адрес сайта
3. Информации хватает
4. Все хватает
5. Всего достаточно.
6. Всё хватает!
7. Все хватает
8. все хорошо
9. всего достаточно
10. всего достаточно
11. Всего хватает.
12. все хватает.
13. всего хватает
14. Всего хватает, спасибо!

Вопрос 7. 2 Критерий. Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.

1. все отлично
2. - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность наличие питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.).
3. доступность наличие питьевой воды., присесть в холле пожилым жителям посёлка, т.е. наличие комфортной зоны ожидания.
4. Наличие питьевой воды
5. Наличие питьевой воды
6. Увеличить количество сотрудников
7. поменять кресла в зале
8. Меня все устраивает
9. все хорошо
10. все хорошо
11. питьевую воду
12. доступность наличие питьевой воды
13. нечего не нужно, все на уровне

Вопрос 20. 5 Критерий. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?

1. Бесплатный Wi-Fi
2. Не хватает хореографа, возможно. Творческих успехов!
3. Изменить график работы. Больше работать с населением. Изучить культурные запросы населения, а не делать мероприятия для "галочки" на которые никто не ходит. Привлекать взрослых людей в самодеятельные коллективы.
4. Увеличить количество сотрудников. Чтоб появился звукооператор
5. привлекать больше жителей в концертные номера
6. Меня все устраивает
7. все прекрасно
8. все хорошо
9. В учреждении все хорошо!

Недостатки

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

В представленной ниже таблице содержатся данные о ранжировании вопросов, набравшие наибольшее количество отрицательных значений удовлетворенности в процентах от общего числа ответов.

Таблица № 9. Параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок.

Переменная	Вариант ответа	%
9.Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории:	2.Нет	9,1
6.Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); -	2.Нет	2,0
13.Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	2.Нет	1,0
17.Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	2.Нет	1,0

Нужно обратить внимание на параметры доступности предоставления услуг для инвалидов, удовлетворенности комфортности условий предоставления услуг в организации, доброжелательностью работников, которые непосредственно оказывают услуги и удовлетворенности графиком работы организации, которые не нашли подтверждения в текстовых ответах респондентов. Это может означать наличие неудовлетворенности, которая не превышает критического значения, однако указывает на возможные проблемы в будущем при принятии мер.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Недостаточная доступность предоставления услуг для инвалидов в организации.
2. Недостаточная комфортность условий предоставления услуг.
3. Недостаточная вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги.
4. Недостаточно комфортный график работы организации.

Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа негативных оценок учреждения и пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

- 1. Установка кулера с питьевой водой для посетителей.**
- 2. Создание комфортной зоны отдыха.**
- 3. Улучшение санитарно-гигиенических помещений.**
- 4. Улучшение оборудования территории для инвалидов в организации.**
- 5. Обеспечение доступности предоставления услуг для инвалидов в организации.**
- 6. Увеличение материальной базы учреждения.**
- 7. Увеличение количества сотрудников в организации.**
- 8. Изменение графика работы организации.**

Информация о результатах контрольных мероприятий

Ниже представлены данные показателей оценки качества условий оказания услуг, в формате удобном для занесения на Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (сайт ГМУ) www.bus.gov.ru

Значения Показателей оценки для занесения на сайт ГМУ на вкладке «Количественные показатели».

	Показатели. Приказ N 599 от 27.04.2018 в формате сайта ГМУ	1.1.2.	1.1.1.	1.2.1	1.3.1.	1.3.2.	2.1.	2.3.1.	3.2.1.	3.1.1.	3.3.1	4.1.1.	4.2.1.	4.3.1.	5.1.1.	5.2.1	5.3.1	Кол-во пройд. опросов	ПЛАН
1	Верхнекалымский «Сельский дом культуры «Гротеск»	9	9	2	96	99	5	98	2	2	91	100	99	100	99	99	100	100	100

При внесении данных, пожалуйста, обращайте внимание на номера показателей они не всегда идут по порядку – особенности загрузки.

ЧИСЛО ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ, ОТВЕТИВШИХ ПОЛОЖИТЕЛЬНО.

	Показатели	1.3.1.	1.3.2.	2.3.1.	3.3.1.	4.1.1.	4.2.1.	4.3.1.	5.1.1.	5.2.1.	5.3.1.	Число опросов
1	Верхнекалымский «Сельский дом культуры «Гротеск»	96	99	98	91	100	99	100	99	99	100	100

Приложение 1. Экспертные оценки.

Перечень информационных объектов, показатели комфортности и доступности для инвалидов взяты из документа Минтруд России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», из приложения к данному документу «Приложение 1 к расчету показателя 1.1 Культура.», а также нормативно правовых актов на которые ссылается упомянутый документ.

1. Показатели, характеризующие «Соответствие информации на информационных стендах».

Содержание форм, представленных ниже отображает установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.

Перечень информации на информационных стендах в помещении организации	Наличие – «1» Нет – «0»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4. Структура и органы управления организации культуры: фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5. Режим, график работы организации культуры	1
6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры / <i>кружки</i>	1
7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
Всего	8
Нормативное количество материалов/единиц информации	9

Таблица, интегрирующая данные о наличии информации на стендах организаций

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ		
	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на информационных стендах в помещении организации: «1» –информационный объект найден; «0» –информационный объект не найден	Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск»
№	Наименование информационного объекта	

1	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
5	5. Режим, график работы организации культуры	1
6	6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
7	7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
8	8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
		Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск»
9	9. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	8
	Нормативное количество материалов/единиц информации	9

Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.1 - Соответствие информации, на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	9
---	----------

2. Расчет интегрального значения показателей учреждения культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте.

	Для размещения на Официальном сайте ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	
	Уровень поисковой доступности информационного объекта на официальном сайте организации в сети "Интернет": «1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя); «0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).	Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск»
№	Наименование информационного объекта	http://vkazym.ru/local-control/administtion/podved/dkverh.php
1	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
2	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
3	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
4	4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1

5	5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
6	6. Режим, график работы организации культуры	1
7	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
8	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
9	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
10	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
	12. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ	11
	Нормативное количество материалов/единиц информации	12
	Для Официального сайта ГМУ п. 1.1.2 - Соответствие информации, размещенной на сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным НПА	9

ТРЕБОВАНИЯ (выдержки): Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 (п.п. непосредственно для организаций): 2. Информация размещается на странице сайта в сети «Интернет», доступной для пользователей, с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. При этом обеспечиваются карта сайта, удобство навигации по сайту, наличие поиска по сайту, а также другие возможности для удобной работы пользователей сайта. Технологические и программные средства, которые используются для функционирования официального сайта, должны обеспечивать круглосуточный доступ к размещенной на официальном сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.	
--	--

3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	Верхнеказымский «Сельский дом культуры «Гротеск»
Для Официального сайта ГМУ п. 1.2.1 отмечается количество от одного до четырех функционирующих дистанционных способов взаимодействия включительно.	2

4. Показатели, характеризующие «Комфортность условий предоставления услуг».

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Наличие – «1» Нет – «0»
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1
2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	1
3) наличие и доступность питьевой воды;	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	1
5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	1
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	1
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);	1
8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	

5. Показатели, характеризующие «Доступность услуг для инвалидов».

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4) сменных кресел-колясок;	0
5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0
5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	1
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

Анкета для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры разработана на основе законодательства и учитывают изменения, внесенные следующими нормативно правовыми актами:

1. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
2. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденным Приказом Минтруда России (проект Приказа по состоянию на 01.06.2018 подготовлен Минтрудом России);
3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями..."

Анкеты содержат по 22 вопроса и включают все необходимые показатели, предусмотренные НПА, а также характеристики социального портрета респондента.

Анкета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Состоит из разделов:

1. Приглашение к опросу;
2. Опросная часть. Оценка по критериям.
3. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь – раздел 6 таблицы)

Анкета составлена на основании Приказа Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих на общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»), Приказа Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями...».

АНКЕТА

1. Вводная часть (приглашение к опросу)

Уважаемый участник опроса!

Приглашаем Вас оценить качество условий оказания услуг организацией культуры.

Ваше мнение очень важно для принятия эффективных мер по улучшению ее работы.

2. Оценка по критериям (баллы на основании Приложения к Приказу Минкультуры России от 27.04.2018 № 599)

№	Вопрос	Ответы	Баллы
	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»		
1	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да Нет (закрывает вопрос 2)	
2	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	Да Нет	15 0
3	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	Да Нет (закрывает вопр. 4)	
4	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте? Оцените наличие способов взаимодействия: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Да Нет	30 0
5	Каких способов взаимодействия или информирования на сайте и стендах в помещениях организации Вам не хватает?	Поле для текста	
	2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
6	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? Оцените: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность наличие питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да Нет	50 0

7	Какие условия комфортности нужно улучшить? Можно выбрать варианты из предыдущего вопроса.	Поле для текста	
	3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
8	Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	- да - нет (закрывает вопросы 3 Критерия)	
9	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да Нет	30 0
10	<u>Для организаций, расположенных в здании объекта культурного наследия (В соответствии с пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834):</u> Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? Оцените при ответе оборудование территории: - оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; - расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода; - наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей; - устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	Да Нет Добавить ТИП «Объекты культурного наследия»	30 0
11	Удовлетворены ли Вы условиями доступности, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да Нет	40 0
	4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»		
12	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые осуществляют первичный контакт (работники справочной, кассиры и пр.) с посетителями и	Да Нет	40 0

	информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?		
13	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Да Нет	40 0
14	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов и др.)?	Да Нет	20 0
15	<i>Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос о доброжелательности, вежливости работников организации – укажите, пожалуйста, причину</i>	Поле для текста	
	5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
16	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	Да Нет	30 0
17	Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	Да Нет	20 0
18	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	Да Нет	50 0
19	<i>Если Вы ответили «Нет» на какой-либо вопрос об удовлетворенности условиями оказания услуг – укажите, пожалуйста, причину</i>	Поле для текста	
	6. Общие сведения (портрет респондента, обратная связь)		
20	Ваш пол	Мужской Женский	
21	Ваш возраст	Категории: Моложе 18 лет 18-30 31-45 46-55 Старше 55 лет	
22	Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?	Поле для текста	

Приложение 3. Нормативно правовые акты, на основании которых выполнялись услуги по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
2. Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».
6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».
7. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 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» (в случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия).
8. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
9. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
10. Методический документ Минтруда России от 27.05.2019 г. «Примеры расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».