

ПРОТОКОЛ № 3

Заседания Общественного совета проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными бюджетными автономными учреждениями

г. Зея

05.08.2020

Присутствовали:

Председатель Общественного совета
Заместитель председателя
Секретарь Общественного совета
Члены совета:

Н.М. Галчева
Д.П. Ефименко
Т.В. Решетникова

С.В. Душак
Л.И. Пеньковцева
В.П. Мухомедьянова

Повестка дня:

1. Об утверждении технического задания технического задания на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам в 2020 году.

СЛУШАЛИ:

1. По первому вопросу выступила Галчева Н.М.

По решению Общественного совета в 2020 году подлежат независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере образования:

- муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 3;
- муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 4;
- муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 11;
- муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 12;
- муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение Центр развития ребенка детский сад № 14;
- муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 15;

- муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 19;

- муниципальная бюджетная организация дополнительного образования Дом детского творчества «Ровесник».

Для проведения независимой оценки в соответствии с Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 – ФЗ будет проведен мониторинг цен по определению организации для выполнения услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. По итогам мониторинга будут заключены контракты с организацией, которая предоставит данную услугу по наименьшей цене. Наталия Михайловна ознакомила членов Совета с техническим заданием на проведение независимой оценки качества условий (прилагается).

Прослушав и обсудив данный вопрос,

Решили:

1. Утвердить техническое задание на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам в 2020 году.

2. По итогам мониторинга заключить контракты с организацией, которая предоставит данную услугу по наименьшей цене.

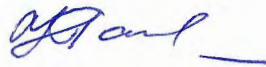
Итоги голосования:

«за» - 6 человек;

«против» - 0;

«воздержались» - 0.

Председатель



Н.М. Галчева

Секретарь



Т.В. Решетникова

**Техническое задание
на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения
независимой оценки качества условий осуществления образовательной
деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность
по основным общеобразовательным программам, дополнительным
общеобразовательным программам**

1. Общие сведения

Наименование предмета закупки: на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам (далее – организации).

Источник финансирования: бюджет города Зея.

Срок оказания услуги: 30 календарных дней с момента подписания контракта.

Место оказания услуг: в соответствии с перечнем учреждений образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг (Приложение №2 к Контракту) в городе Зея. Итоговый отчет передается заказчику по адресу: Амурская обл., г. Зея, мкр. Светлый, 67 каб. 311.

Цели оказания услуги:

1. Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;

2. Повышение качества предоставляемых получателям услуг организациями.

Задачи оказания услуги:

1. Выявление основных недостатков в работе организаций;

2. Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;

3. Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;

4. Повышение конкурентоспособности организаций.

2. Методология выполнения работ:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями проводится на основании следующих принципов:

- законность;

- открытость и публичность;

- добровольность участия;

- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;

- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

3. Объем оказываемых услуг:

3.1. Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2020 году, и число респондентов-получателей услуг приведены в Приложении № 2 к Контракту.

4. Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями, нормативно правовые документы и методические материалы:

4.1. Федеральный закон от 05 декабря 2017 г. № 392 – ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4.2. Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

4.3. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержден приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4.4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4.5. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 мая 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

4.6. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации.

5. Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями:

5.1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

5.2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru);

5.3. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

5.4. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

6. Требования к отчету оператора по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями:

6.1. Оператором представляется отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой образовательной организации отдельно, в отношении которой проведена независимая оценка качества в 2020 году, подписанный на бумажном носителе и в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте.

6.2. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

6.2.1. перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

6.2.2. результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

6.2.3. результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

6.2.4. значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

6.2.5. основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;

6.2.6. выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

Перечень учреждений образования, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2020 году

№	Наименование организации	Юридический адрес организации, место расположение помещений организаций	Контактный телефон, адрес официального сайта, адрес электронной почты	Количество респондентов
Дошкольные образовательные организации				
1	муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 3	676244 г. Зeya, мкр.Светлый,44	8(41658) 3 18 93 Email - 3sadikzeya@mail.ru Сайт http://dou3zeya.ru/	221
2	муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 4	676244 г. Зeya, мкр.Светлый, 54	8(41658) 3 19 64 Email - alionushka.zeya@yandex.ru Сайт http://dou4zeya.ru/	248
3	муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 11	676246 г. Зeya, Мухина,383	8(41658) 2 47 74 Email- rodnichok-74@ya.ru Сайт http://www.dou11zeya.ru/	103
4	муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 12	676244 г. Зeya, мкр. Светлый 4/1	8(41658) 3 13 54 Email - detcad12zeya@yandex.ru Сайт http://kolokolchik.wmsite.ru/	180
5	муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение детский сад № 15	676246 г. Зeya, ул. Ленина 163 а	8(41658) 2 17 49 Email - ya.ya.nezabydka15@yandex.ru Сайт http://dou15zeya.ru/	177
6	Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение детский сад № 19	676246 г. Зeya, ул. Мухина 120 а	8(41658) 2 26 26 Email - doy19@yandex.ru Сайт http://doy19zeya.ucoz.ru/	247
Учреждения дополнительного образования				
7	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение Дом	676246 г. Зeya, ул. Народная, 23	8 (41658) 2 28 98 Email - ddt-rovesnik@mail.ru Сайт http://rovesnikzeya.ru/	693

	детского творчества «Ровесник»			
--	-----------------------------------	--	--	--

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности учреждениями, осуществляющими
образовательную деятельность**
(расчет отдельно на каждую организацию)

№ п.п.	Наименование	Источники информации	Результат работы
I.	<i>Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации о муниципальных образовательных организациях</i>		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:		
	на информационных стендах в помещении организации;	Муниципальные образовательные организации	Результаты проверки наличия размещения необходимой информации на информационных стендах в помещении организации
	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Официальные сайты муниципальных образовательных организаций	Ранжирование муниципальных образовательных организаций по показателям открытости и доступности информации. Раздел аналитического отчета с выводами и замечаниями
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		
		Официальные сайты муниципальных образовательных организаций	Ранжирование муниципальных образовательных организаций по показателям наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Раздел аналитического отчета с выводами и замечаниями
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
		Данные социологического опроса получателей услуг муниципальных образовательных организаций	Программа и инструментарий (анкета) социологического исследования. Раздел аналитического отчета с выводами.

№ п.п.	Наименование	Источники информации	Результат работы
<p><1> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025; N 33, ст. 5202).</p>			
<p><i>II. Анализ показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</i></p>			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации 	Муниципальные образовательные организации	<p>Результаты проверки наличия комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</p> <p>Ранжирование муниципальных образовательных организаций по показателям комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <p>Раздел аналитического отчета с выводами и замечаниями</p>
2.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)</p>	Данные социологического опроса получателей услуг муниципальных образовательных организаций	<p>Программа и инструментарий (анкета) социологического исследования.</p> <p>Раздел аналитического отчета с выводами.</p>
<p><i>III. Анализ показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов</i></p>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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- 	Муниципальные образовательные организации	<p>Результаты проверки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.</p> <p>Ранжирование муниципальных образовательных организаций по показателям доступность услуг для инвалидов.</p> <p>Раздел аналитического отчета с выводами и замечаниями</p>

№ п.п.	Наименование	Источники информации	Результат работы
	гигиенических помещений в организации.		
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому 	Муниципальные образовательные организации	<p>Результаты проверки обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.</p> <p>Ранжирование муниципальных образовательных организаций по показателям условий доступности образовательных услуг для инвалидов.</p> <p>Раздел аналитического отчета с выводами и замечаниями</p>
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	Данные социологического опроса получателей услуг муниципальных образовательных организаций	Программа и инструментарий (анкета) социологического исследования. Раздел аналитического отчета с выводами.
IV.	<i>Анализ показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации</i>		
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в	Данные социологического опроса получателей услуг муниципальных образовательных организаций	Программа и инструментарий (анкета) социологического исследования. Раздел аналитического отчета с выводами.

№ п.п.	Наименование	Источники информации	Результат работы
	организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
V.	<i>Анализ показателей, характеризующих удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций</i>		
5.1.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	Данные социологического опроса получателей услуг муниципальных образовательных организаций	Программа и инструментарий (анкета) социологического исследования. Раздел аналитического отчета с выводами.
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания		

№ п.п.	Наименование	Источники информации	Результат работы
	образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
	ИТОГО:		

Инструментарий выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг

Анкета для опроса
получателей услуг о качестве условий оказания услуг в организациях

наименование организации

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг муниципальными образовательными организациями.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да

2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. Да

2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации и прочие условия)?

1. Да

2. Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да

2. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да

2. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

1. Да

2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да

2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения

(жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

1. Да

2. Нет (*переход к вопросу 12*)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да

2. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да

2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг - графиком работы организации; навигацией внутри организации (наличие информационных табличек и прочее)?

1. Да

2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да

2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению качества условий оказания услуг в данной организации

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

наименование учреждения

1. Вступительная часть:

- 1) Цель проведения НОК;
- 2) НПА, в соответствии с которым проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг;
- 3) Источники информации о качестве условий оказания услуг организации (название, адрес сайта; способы проведения опроса);
- 4) Количество респондентов, в том числе по возрастным категориям:

До 25 лет – __ чел. - __ %

26 – 40 лет – __ чел. – __ %

41 – 60 лет - __ чел. – __ %

Старше 60 лет – __ чел. – __ %.

Количество инвалидов, принявших участие в опросе ____ чел. ____%.

2. Общий балл по результатам независимой оценки организации из максимально возможных баллов;

3. Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организаций;
 4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, результаты опроса выявления мнения граждан о качестве оказания услуг организациями;
 5. Результаты расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями;
 6. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.