**ПРОТОКОЛ №15**

**заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

21 августа 2023 г. ул.Челюскинцев, 55

**Присутствовали члены Совета:**

Тимофеев Н.Н

Буряк Н.А.

Воронин Э.Е.

Мещеряков И.В.

Сысуев Д.А.

**Повестка дня**

1.Об итогах оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2023 году.

2.О рейтинге учреждений культуры на основании независимой оценки.

**По первому вопросу СЛУШАЛИ:**

Тимофеева Николая Николаевича. Оценка качества условий оказания услуг организации культуры проходила на основании материалов ООО «АС-Холдинг» «Рейтинговая таблица организаций» и личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений. Определял оценку качества условий оказания услуг в ГУК «Государственный музей К.А. Федина».

Результаты оценки следующие

**ГУК «Государственный музей К.А. Федина».**

Государственный музей К.А. Федина расположен в центре города с хорошей транспортной доступностью. Информация о деятельности организации размещена на информационных стендах, на официальном сайте. Содержание сайта совершенствуется. Имеются все учредительные документы, контактные телефоны всех руководителей театра. На сайте можно познакомиться с финансово-хозяйственной деятельностью организации, об установленных ценах на услуги.

Улучшились условия для обеспечения доступности услуг для инвалидов. Оборудованы санитарно-гигиенические помещения, имеются пандусы, решен вопрос о стоянке для автотранспортных средств инвалидов. Приняты меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

*Недостатки:*

1. Не обеспеченно дублирование по слуху.
2. Низкая доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

**СЛУШАЛИ:**

Буряк Надежду Анатольевну. Я проводила изучение качества условий предоставляемых услуг в ГУК «Областная универсальная научная библиотека».

**ГУК «Областная универсальная научная библиотека»**

Является одной из старейших и богатейших библиотек России. На данный момент здание проходит процесс реконструкции

В организации созданы все условия для читателей любой социальной и возрастной категории граждан. Имеются общий читальный зал и зал текущих периодических изданий, информационно-библиографический отдел, отдел правовой и деловой информации и др. Отдельного упоминания достоин немецкий читальный зал, с огромным книжным и электронным библиофондом, современным ремонтом и материально-технической базой.

В концертном зале библиотеки стоит новая, удобная мебель и современная акустическая аппаратура.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы все условия, начиная от световых табло и тактильной плитки до оборудованных мест общего пользования и пандусов. Помещения библиотеки отремонтированы и выглядят очень уютно, создаётся впечатление домашней обстановки, располагающей к чтению. Информационные стенды содержат всю необходимую информацию, имеются современные электронные стенды.

Информация на официальном сайте учреждения находится в актуальном состоянии, а сам сайт соответствует всем требованиям действующего законодательства. Имеется электронный каталог.

В ходе мониторинга сайта были выявлены один недочёт:

1) отсутствие виртуальной экскурсии по учреждению.

Хочется отметить профессионального руководителя Канушину Людмилу Анатольевну, которая как никто увлечена своей работой, искренне переживает за свою библиотеку и создаёт благоприятный климат в коллективе, что не может не отражаться на посетителях библиотеки и их положительному отношению к ней.

*Недостатки:*

1. Увеличение количества зон для комфортного отдыха читателей
2. Приобретение новой мебели

**СЛУШАЛИ:**

Воронина Эдуарда Евгеньевича. Изучал положение дел в ГУК «Саратовский областной музей краеведения».

Вывод таков:

**ГУК «Саратовский областной музей краеведения».**

ГУК «Саратовский областной музей краеведения» расположен в одном из живописных уголков исторической части города Саратова, в шаговой доступности от набережной Волги.

Основными направлениями деятельности Музея являются:

* комплектование музейных коллекций, их научное изучение, хранение, консервация и реставрация;
* создание музейных экспозиций и выставок, в том числе и передвижных, по исторической, художественной, военно-патриотической тематике;
* экскурсионно-лекционная деятельность с разработкой специализированных музейных образовательных, просветительских и досуговых программ и мероприятий для различных социальных групп посетителей, проведение встреч с участниками Великой Отечественной войны, локальных войн и конфликтов, тружениками тыла и др.

Правом льготного посещения пользуются:

* дети до 16 лет;
* военнослужащие срочной службы;
* студенты дневного отделения
* курсанты;
* пенсионеры;
* инвалиды.

Каждый первый вторник месяца, День Победы (9 мая), День музеев (18 мая) – дни бесплатного посещения для лиц, не достигших 18-летнего возраста; обучающихся на дневных отделениях ВУЗов и ССУЗов Российской Федерации; членов многодетных семей; участников боевых действий, локальных конфликтов; ликвидаторов последствий аварии на Чернобыльской АЭС.

На информационных стендах и на сайте Музея размещена исчерпывающая информация о Музее. Кроме того, на первом этаже установлен «Сенсорный киоск», где посетители также могут получить любую необходимую информацию.

Музеем приняты соответствующие меры по обеспечению оказания услуг инвалидам; на входе установлен пандус, имеется подъёмная платформа. Санитарно-гигиенические помещения содержатся в чистоте и порядке. Созданы условия доступности, предоставляющие возможность инвалидам получать услуги наравне с другими посетителями.

Недостатки:

1. отсутствие возможности проведения виртуальной экскурсии по музею.

**СЛУШАЛИ:**

Сысуева Дмитрия Анатольевича, оценивавшего качество условий оказания услуг в

1. ГАУК СО «Исторический парк «Моя история»;
2. ГАУК СО «Центр циркового искусства «Цирк Арт-Алле».

**ГАУК СО «Исторический парк «Моя история».**

Исторический парк «Моя история» располагается в одном из центральных районов города, имеет хорошую доступность к маршрутам общественного транспорта.

Открытость и доступность информации об организации обеспечивается на информационных стендах, афишах. В организации чётко определён порядок, режим работы музея. На официальном сайте представлена вся необходимая документация, имеется публичный отчёт о деятельности организации. Отработаны и действуют дистанционные способы обратной связи, разработаны электронные сервисы для общения с потребителями услуг.

В музее проведена большая работа по обеспечению доступности услуг для инвалидов: оборудована территория и помещения для принятия инвалидов. Музей стремится обеспечить условия для инвалидов, позволяющие им получать услуги наравне с другими.

Музей в полном объеме отвечает современным требованиям.

**ГАУК СО «Центр циркового искусства «Цирк Арт-Алле».**

Цирк "Арт-Алле" создан 17 декабря 1994 года в городе Марксе Саратовской области.

Цирк расположен в новом здании в новом, специально построенном для артистов, здании, торжественная церемония открытия которого состоялась 25 декабря 2021 года, в центральной части города в пешеходной и транспортной доступности. Новое здание спроектировано и построено специально для детской цирковой студии. Здесь находятся большой зрительный зал, зал для массовых мероприятий, тренировочный и гимнастический залы, оснащенные специальным оборудованием.

В коллективе цирка около 50 участников. Дети, подростки и молодежь от 5 до 25 лет осваивают профессию "Артист цирка" и проводят свой досуг.

В 1997 году цирку "Арт-Алле" было присвоено звание: "Народный цирк".

В 1999 году при Марксовском училище искусств, ныне "Саратовский областной колледж искусств" филиал в г.Марксе на базе молодежного цирка "Арт-Алле" открыто отделение "Цирковое искусство".

В городе и районе коллектив цирка проводит много концертных выступлений. Цирк представляет район, город, область на крупнейших сценических площадках России.

В коллективе 2 концертные группы артистов. Группа артистов может быть от 12 до 25 человек, каждая из которых способна показать отдельное цирковое представление.

Выступления артистов цирка, возраст которых от 10 до 25 лет, всегда высокопрофессиональны. Их выступления очень зрелищны, интересны и привлекательны для зрителей разного возраста.

Выступления цирковой группы и отдельных артистов приглашают выступать на предприятиях, праздниках села, новогодних праздниках, карнавалах, фестивалях, на частных праздниках.

Программа цирка "Арт-Алле" постоянно совершенствуется и дополняется новыми номерами и удивительными трюками. Изготавливаются и приобретаются высокопрофессиональный реквизит и оборудование.

Недостатки:

1. Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2. Не в полном объеме дублируется для инвалидов по зрению зрительная информация.

3. Отсутствует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению.

**СЛУШАЛИ:**

Мещерякова Игоря Вячеславовича, который оценил качество условий оказания услуг в ГАУК «Саратовский академический театр оперы и балета».

**ГАУК «Саратовский академический театр оперы и балета».**

Саратовский академический театр оперы и балета на период проведения реконструкции основного здания функционирует в арендуемом здании.

На стендах и на сайте театра представлена полная информация об организации. На сайте предоставлены полные данные. Имеются контактные телефоны. Имеется публичный отчет, итоги выполнения государственного задания.

Приняты все возможные меры по обеспечению услуг инвалидов с учетом особенностей арендуемой площадки и невозможностью внесения конструктивных изменений в здание.

В здании имеются сменные кресла-коляски. Санитарно-гигиенические помещения содержатся в чистоте и порядке. Созданы условия доступности, позволяющие инвалидам в большей степени получать услуги наравне с другими потребителями.

Недостатки:

1. Не полностью обеспечены условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Постановление по первому вопросу повестки дня:

1.Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг утвердить (приложение №1).

2.По результатам оценки качества условий оказания услуг организациям культуры утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (приложение №2).

**По второму вопросу СЛУШАЛИ** **Тимофеева Н.Н.**

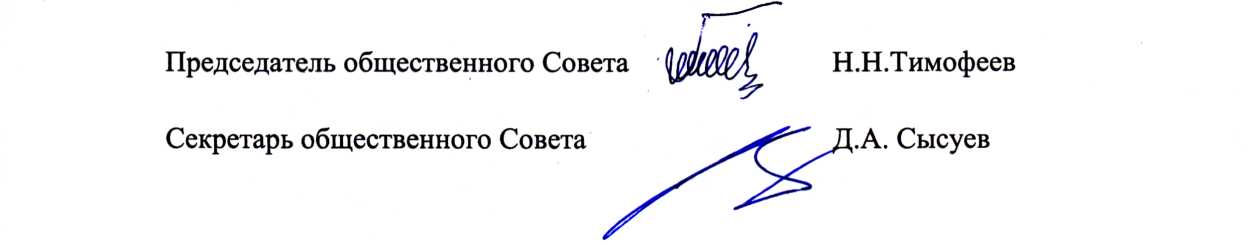
По результатам оценки качества условий оказания услуг организаций культуры рейтинг учреждений выстраивается в следующем порядке.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ГАУК СО «Исторический парк «Моя история» | 99,60 |
|  | ГУК «Областная универсальная научная библиотека» | 99,04 |
|  | ГУК «Саратовский областной музей краеведения» | 98,74 |
|  | ГУК «Государственный музей К.А. Федина» | 97,34 |
|  | ГАУК «Саратовский академический театр оперы и балета» | 96,15 |
|  | ГАУК СО «Центр циркового искусства «Цирк Арт-Алле» | 91,85 |

*Показатель оценки по отрасли составлен*

Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг прилагаются.

Председатель общественного Совета Н.Н.Тимофеев



Секретарь общественного Совета Д.А. Сысуев

приложение №1

**СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**независимой оценки качества оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ п\п** | **Показатели** | **Максимальная значимость в баллах** | **ГУК «Государственный музей К.А. Федина»** | **ГУК «Областная универсальная научная библиотека»** | **ГУК «Саратовский областной музей краеведения»** | **ГАУК СО «Исторический парк «Моя история»** | **ГАУК СО «Центр циркового искусства «Цирк Арт-Алле»** | **ГАУК «Саратовский академический театр оперы и балета»** |
| 1. | **Открытость и доступность информации об организации** | |  |  |  |  |  |  |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами** | **30** | **30** | **30** | **30** | **29** | **29** | **30** |
| 1.2. | **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **30** | **30** | **30** | **29** | **30** | **27** | **30** |
| **1.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **40** | **39,1** | **39,2** | **39,2** | **39,32** | **39,6** | **39,2** |
| **Итого по критерию 1** | | **100** | **99,1** | **99,2** | **98,2** | **98,32** | **95,6** | **99,2** |
| 2. | **Комфортность условий предоставления услуг** | |  |  |  |  |  |  |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:** | **50** | **50** | **50** | **50** | **50** |  |  |
| **2.2.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **50** | **49.3** | **48,5** | **49** | **49,8** |  |  |
| **Итого по критерию 2** | | **100** | **99,3** | **98,5** | **99** | **99,8** |  |  |
|  | **Доступность услуг для инвалидов** | |  |  |  |  |  |  |
| **3.1.** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** | **27** |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | **40** | **36,5** | **40** | **40** | **40** | **32** | **40** |
| **3.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **30** | **22,8** | **29,4** | **29,1** | **30** | **26,1** | **26,1** |
| **Итого по критерию 3** | | **100** | **89,3** | **99,4** | **99,1** | **100** | **88,1** | **93,1** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** | |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **40** | **39,8** | **40** | **39,6** | **40** |  |  |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **40** | **40** | **39,6** | **39,6** | **40** |  |  |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **20** | **20** | **19,8** | **19,8** | **20** |  |  |
| **Итого по критерию 4** | | **100** | **99,8** | **99,4** | **99** | **100** |  |  |
| **5** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **30** | **30** | **29,7** | **29,7** | **30** |  |  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **20** | **19,8** | **19,6** | **19,4** | **20** |  |  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | **50** | **49,5** | **49,5** | **49,5** | **50** |  |  |
| **Итого по критерию 5** | | **100** | **99,3** | **98,8** | **98,6** | **100** |  |  |
| **ВСЕГО по организации:** | | | **486,8** | **495,3** | **493,9** | **498,12** | **183,7** | **192,3** |
| Показатель оценки качества по организации | |  | **97,36** | **99,06** | **98,78** | **99,62** | **91,85** | **96,15** |

Приложение 2

П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг <1>

**ГУК «Государственный музей К.А. Федина»**

(наименование организации)

на 2024 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о реализации мероприятия <2> | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |  |  |
| 1. Не обеспеченно дублирование по слуху. | Обеспечить инвалидов дублированием по слуху. | До конца 2024 | Григорьева Мария Валерьевна, директор музея |  |  |
| 2. Низкая доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. | Провести ряд совещаний с работниками по изучении этических норм общения. | До 1 февраля 2024 | Григорьева Мария Валерьевна, директор музея |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |  |  |
|  | - |  |  |  |  |

**ГУК «Областная универсальная научная библиотека»**

*(наименование организации)*

на 2024 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения  о реализации мероприятия <2> | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | |  |  |
| 1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | Увеличение количества зон для комфортного отдыха читателей | III квартал 2024 | Канушина Людмила Анатольевна, директор билиотеки |  |  |
| 2. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. | Приобретение новой мебели | IV квартал 2024 | Канушина Людмила Анатольевна, директор билиотеки |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Саратовский областной музей краеведения**

(наименование организации)

на 2023 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения  о реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
| Отсутствие виртуальной экскурсии по музею | Создание виртуальной экскурсии на платформе Artefact | 01.01.2024г. | Казанцев Е.М., директор |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | |  |  |
| - | - | - | - |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |  |  |
| - | - | - | - |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
| - | - | - | - |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**ГАУК СО «Центр циркового искусства «Цирк Арт-Алле»**

(наименование организации)

на 2024 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения  о реализации мероприятия | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |  |  |
| Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Организовать услуги сурдопереводчиков. | I квартал 2024 | Соловьев Дмитрий Сергеевич, директор цирка |  |  |
| Не в полном объеме дублируется для инвалидов по зрению зрительная информация. | Обеспечить дублирование для инвалидов зрению сделать надписи шрифтом Брайля и др. | I квартал 2024 | Соловьев Дмитрий Сергеевич, директор цирка |  |  |
| Отсутствует альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению | Обеспечить создание и функционирование альтернативной версии сайта для слабовидящих лиц. | До конца 2024 | Соловьев Дмитрий Сергеевич, директор цирка |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |  |  |
|  | - |  |  |  |  |

**ГАУК «Саратовский академический театр оперы и балета»**

*(наименование организации)*

на 2024 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения  о реализации мероприятия <2> | |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |  |  |
| Санитарно-гигиенические помещения в организации не полностью оборудованы с учетом доступности инвалидов | Дооборудование санитарно-гигиенических помещений в организации учетом доступности инвалидов | До конца 2024 | Зинзюков Евгений Владимирович – заместитель директора по общим вопросам |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** | | | |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |