

ПРИКАЗ

16 января 2024 г.

№ 22

Москва

**Об организации внутренней независимой  
оценки качества условий осуществления  
образовательной деятельности**

В целях организации внутренней независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности и на основании приказов Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 и 3 сентября 2020 г. № 1156, приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114, а также в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 и приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 п р и к а з ы в а ю:

1. Проректорам по направлениям деятельности, директорам филиалов Университета, начальнику управления информационных технологий Напреенко С.А. организовать работу по анализу вышеуказанных нормативных документов, подготовить отчеты согласно приложениям 1-3 и представить в срок до 15 марта 2024 года в формате \*.doc и \*.pdf на адрес электронной почты [otdel\\_umu@rsuj.ru](mailto:otdel_umu@rsuj.ru).

2. Заместителю ректора по качеству образовательной деятельности Шкабура Е.А. организовать подготовку сводного отчета по показателям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в срок до 29 марта 2024 года.

3. Начальнику отдела филиалов Васильевой Т.В. довести приказ до сведения филиалов.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор

В.В. Кулаков

Проект вносит:  
Заместитель начальника УМУ



С.А. Кошелева

Исполнитель:  
Начальник отдела лицензирования, аккредитации,  
управления качеством образования и  
внедрения инновационных методов обучения



Т.С. Дилбарян-Дарчинян

Согласовано:  
Проректор по учебной работе



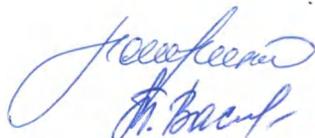
С.И. Пухнаревич

Заместитель ректора по качеству  
образовательной деятельности,  
начальник учебно-методического управления



Е.А. Шкабура

Начальник управления  
информационных технологий



С.А. Напреенко

Начальник отдела филиалов



Т.В. Васильева

**Список рассылки:**

Все проректора

Заместитель ректора по качеству образовательной деятельности

Учебно-методическое управление

Отдел лицензирования, аккредитации, управления качеством образования и внедрения инновационных методов обучения

Отдел филиалов

Управление информационных технологий

Утверждены  
приказом Министерства науки и  
высшего образования  
Российской Федерации  
от 31 июля 2020 г. № 860

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
ПО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**1. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих  
образовательную деятельность»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации &lt;1&gt;:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)</li> </ul>	
1.2.	<p>Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сведений о контактных телефонах,</li> <li>- сведений об адресах электронной почты,</li> <li>- сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иным);</li> <li>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

-----

<1> Часть 2 статьи 21 и статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2019, № 49, ст. 6962), Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2020, № 29, ст. 4683).

## 2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

**3. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	

**4. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Доброжелательность, вежливость работников»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и прочие) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
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)	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

**5. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
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)	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

Утверждены  
приказом Министерства  
просвещения Российской  
Федерации  
от 13 марта 2019 г. № 114

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ 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**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность  
информации об организации, осуществляющей образовательную  
деятельность (далее - организации)**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
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;	
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) <1>	
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)	

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
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)	

<1> Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2015, № 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 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, № 29, ст. 3964; 2015, № 43, ст. 5979; 2017, № 21, ст. 3025; № 33, ст. 5202).

## II. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации</li> </ul>	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	

### III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	
3.3.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)</p>	

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,  
вежливость работников организации**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в 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. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями  
осуществления образовательной деятельности организаций**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
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)	
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 образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

Утверждены  
приказом Министерства науки и  
высшего образования  
Российской Федерации  
от 3 сентября 2020 г. № 1156

**ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ**

**1. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих  
образовательную деятельность»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам (далее - организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации &lt;1&gt;:</p> <p>- на информационных стендах в помещении организации,</p> <p>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт)</p>	
1.2.	<p>Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:</p> <p>- сведений о контактных телефонах,</p> <p>- сведений об адресах электронной почты,</p> <p>- сведений об электронных сервисах (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <p>- раздела «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или</p>	

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
	гиперссылки на нее)	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

-----

<1> Часть 2 статьи 21 и статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2019, № 49, ст. 6962), Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 29, ст. 3964; 2020, № 29, ст. 4683).

## 2. Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)</li> </ul>	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	

**3. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	

**4. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Доброжелательность, вежливость работников»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (работники приемной комиссии, секретариата, учебной части и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	-
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)	-
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	-

**5. Показатели, характеризующие общий критерий  
«Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»**

№ п/п	Показатели	Анализ показателей (соответствует/не соответствует, ссылка на соответствие показателю)
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)	-
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	-
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	-