



АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Агентство региональных  
социально-экономических  
проектов

АРСЭП

---

394005, г. Воронеж, Московский пр-т, 143 б, тел. (4732)512-605, ИНН3662121637 КПП 366201001  
Р/с 40703810513000058352 Центрально-Черноземный банк ОАО «Сбербанк России» г. Воронеж  
к/с 30101810600000000681 БИК 042007681  
[www.arsep.ru](http://www.arsep.ru), [ekonomik@list.ru](mailto:ekonomik@list.ru)

---

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД

### **«Независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры МКУ «Новохоперский краеведческий музей»**

*Исследование проведено Новохоперском муниципальном районе  
Воронежской области с 28 сентября по 20 октября 2020 г.*

Воронеж, 2020

Директор

И.В. Воропаев

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Программная часть исследования
  2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений
  3. Результаты социологического исследования посетителей/получателей услуг культурно-досугового учреждения
  4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций сферы культуры Новохоперского муниципального района Воронежской области
- Приложение 1. Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры
- Приложение 2. Бланк осмотра здания обследуемого учреждения культуры
- Приложение 3. Бланк опроса

## 1. Программная часть исследования

**Цель** – формирование информационной базы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и разработки предложений по улучшению их деятельности.

### **Задачи исследования:**

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Новохоперского муниципального района в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом 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», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры.

**Таблица по учреждениям культуры (юридические лица), находящиеся на территории Новохоперского муниципального района (городского округа), подлежащих независимой оценке качества**

№ п/п	Наименование учреждения	Год проведения независимой оценки качества	Подлежит / не подлежит независимой оценке качества
1.	МКУ «Новохоперский краеведческий музей»	2020	Подлежит
2.	МКУК «Михайловский КДЦ»	2020	Подлежит
3.	МКУК «Терновский сельский дом культуры»	2020	Подлежит
4.	МКУ «Центральский КДЦ»	2020	Подлежит

5.	МКУК «Пыховский КДЦ»	2020	Подлежит
6.	МКУК «Новопокровский сельский дом культуры»	2020	Подлежит

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования);
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

***Этапы полевых работ:***

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Опрос получателей услуг;
3. Личный опрос получателей услуг в организациях.

***Анкетный опрос получателей услуг***

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях интервьюером распространяет анкеты на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. В связи со спецификой деятельности отдельных организаций для них устанавливаются дополнительные требования к используемым методам сбора информации о качестве условий оказания услуг.

При сборе информации о качестве условий оказания услуг предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборки и определить объем генеральной совокупности.

Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это, прежде всего, значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

***Общая доля выборки:***

<b>№</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>Кол-во респондентов</b>
1.	МКУ «Новохоперский краеведческий музей»	50
2.	МКУК «Михайловский КДЦ»	170
3.	МКУК «Терновский сельский дом культуры»	90
4.	МКУ «Центральский КДЦ»	90
5.	МКУК «Пыховский КДЦ»	170
6.	МКУК «Новопокровский сельский дом культуры»	250

***Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Новохоперского муниципального района Воронежской области.***

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- ✓ расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- ✓ перевод значений показателей оценки в баллы;
- ✓ расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- ✓ расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется 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 в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона 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».

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки проводится посредством составления сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры содержат:

- 1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;

2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;

3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;

4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;

5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;

6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки рейтинга организаций в сфере культуры.

7) Подготовка аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

## 2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

### 1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Новохоперский краеведческий музей»

Здание Новохоперского краеведческого музея было капитально отремонтировано снаружи и изнутри в течение 2010-2016 гг. В ходе ремонта в строй была введена автономная газовая котельная и локальная канализация. В 2017-м году осуществлена полная реконструкция экспозиции. В музее работают три сотрудника. Директор музея дважды награждался грамотами департамента культуры Воронежской области и неоднократно грамотами администрации Новохоперского муниципального района. Хранитель фондов отмечался Благодарностью департамента культуры области, а экскурсовод – грамотой администрации района.

Музей оборудован зоной отдыха, которая предназначена для людей, ожидающих начала экскурсии.

Здание Новохоперского краеведческого музея оборудовано пандусом. У входа находится кнопка для вызова специалиста, который умеет работать с лицами с ограниченными возможностями. Первый этаж здания полностью соответствует требованиям программы «Доступная среда». Сотрудник музея, ответственный за работу с лицами с ограниченными возможностями, проходил курсы повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе «Сопровождение инвалидов в помещениях организаций и на примыкающей территории» в феврале 2020 года.

В музее работает виртуальный концертный зал. В нем регулярно проводятся трансляции из Московской филармонии. Виртуальный концертный зал используется как кинотеатр. В нем показываются художественные фильмы, перешедшие в общественное достояние. В скором времени планируется показ художественных фильмов за плату.

В музее есть быстрый оптико-волоконный Интернет, доступ осуществляется на четырех компьютерах. Доступ в Интернет для жителей осуществляется только во время посещения музея.



У музея есть собственный сайт и страницы в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники). Жители района узнают информацию о работе музея через Интернет и муниципальные СМИ, а также через бегущую строку в музее.

Таблица 1. Анализ данных по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

<b>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>					
Наименование показателя оценки	Способ оценки	Значимость показателя		Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	30%	0–100 баллов	100	30 баллов
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	30%	0–100 баллов		
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий	Анализ сайта	30%	0–100 баллов	100	30 баллов

оказания услуг					
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов	100	45 баллов
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов		
<b>ИТОГО:</b>					<b>105</b>

По результатам проведенной независимой оценки МКУ «Новохоперский краеведческий музей» в отношении критерия открытости и доступности информации об организации культуры, можно сделать следующие выводы и рекомендации.

Страницы на официальном сайте отражают информацию о текущей деятельности учреждения, а также содержат нормативные правовые и организационные документы. На сайте присутствуют разделы «Афиша», «История выставок», «Виртуальная экскурсия по музею», разделы, посвященные творчеству А.В. Попова, краеведению. Есть информация о сотрудничестве музея с другими культурными учреждениями, имеется подробная информация о виртуальном концертном зале.

Единственный недостаток официального сайта – незаполненный раздел «Документы». На момент подготовки отчета он находится в разработке. Его следовало бы заполнить нормативно-правовыми документами, регулирующими деятельность учреждения, чтобы каждый желающий мог с

ними ознакомиться. При этом достаточно часто обновляется раздел «Новости», там публикуется актуальная информация о жизни музея.

Что касается наличия дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, то на официальном сайте МКУ «Новохоперский краеведческий музей» имеется необходимый и достаточный минимум средств связи.

В отношении удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности сельского дома культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы и на официальном сайте, опрошенные получатели услуг продемонстрировали заметное единодушие. Так, 100% респондентов отметили, что вполне удовлетворены качеством и доступностью информации на стендах учреждения. Полнотой, качеством и доступностью информации на сайте учреждения вполне удовлетворены 100% опрошенных. Таким образом, количество респондентов, не удовлетворенных данными параметрами, не превышает уровня статистической погрешности.

*Таблица 2. Анализ данных по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»*

<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие	Наблюдение	50%	0–100 баллов	100 баллов	50 баллов

мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); 5) санитарное состояние помещений; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)					
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Опрос получателей услуг	50%	0–100 баллов	91,2%	46 баллов
<b>ИТОГО:</b>					<b>96</b>

По критерию комфортности условий предоставления услуг обследуемый МКУ «Новохоперский краеведческий музей» заслуживает высокой оценки. Учреждение культуры находится в отдельном здании, весьма просторном для сельского поселения. Показатели удовлетворенности получателей услуг достаточно высоки. Почти по всем обследуемым параметрам показатели удовлетворенности практически максимальны. Кроме того, ремонт учреждения проводился в последний раз недавно – в 2016 году, а полный ремонт экспозиции проводился в 2017 году.

*Таблица 3. Анализ данных по критерию «Доступность услуг для инвалидов»*

<b>Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	Наблюдение	40%	0–100 баллов	40 баллов	40 баллов

<p>2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>3) адаптированных лифтов, поручней;</p> <p>4) сменных кресел-колясок;</p> <p>5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы</p>					
<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>	<p>Наблю- дение</p>	<p>40%</p>	<p>0–100 баллов</p>	<p>60 баллов</p>	<p>50 балла</p>

б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Опрос получателей услуг	30%	0–100 баллов	93,3%	30 баллов
<b>ИТОГО:</b>					<b>120</b>

Здание Новохоперского краеведческого музея оборудовано пандусом. У входа находится кнопка для вызова специалиста, который умеет работать с лицами с ограниченными возможностями. Первый этаж здания полностью соответствует требованиям программы «Доступная среда». Сотрудник музея, ответственный за работу с лицами с ограниченными возможностями, проходил курсы повышения квалификации по дополнительной профессиональной программе «Сопровождение инвалидов в помещениях организаций и на примыкающей территории» в феврале 2020 года. В этой связи Новохоперский краеведческий музей удостоился высоких баллов рейтинга.

*Таблица 4. Анализ данных по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»*

<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов	98,2	40 баллов

социальной сферы					
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов	99,1	40 баллов
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос получателей услуг	20%	0–100 баллов	99,5	20 баллов
<b>ИТГОГО:</b>					<b>100</b>

По итогам опроса, абсолютное большинство получателей услуг оказались удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников МКУ «Новохоперский краеведческий музей», обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Не вызвали нареканий посетителей и доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение. Работники, обеспечивающие поддержку пользователей при использовании дистанционных форм взаимодействия так же, по оценкам респондентов, оказались вежливыми и доброжелательными.

Таблица 5. Анализ данных по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Опрос получателей услуг	30%	0–100 баллов	97,8%	30
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации	Опрос получателей услуг	20%	0–100 баллов	97,4%	20
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос получателей услуг	50%	0–100 баллов	98,5%	50
<b>ИТОГО:</b>					<b>100</b>

Почти все участники опроса – получатели услуг МКУ «Новохоперский краеведческий музей» удовлетворены графиком работы организации. Абсолютное большинство получателей услуг МКУ «Новохоперский краеведческий музей» готовы рекомендовать к посещению это учреждение своим родственникам и знакомым. Это высокий косвенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг. По показателю, указывающему напрямую на удовлетворенность получателей услуг в целом, по итогам опроса так же получен максимально высокий процент: 100%. Соответственно, практически все получатели услуг МКУ «Новохоперский краеведческий музей» довольны качеством получаемых услуг.



### 3. Результаты социологического опроса населения – посетителей МКУ «Новохоперский краеведческий музей».

<b>Общее распределение ответов респондентов</b>		
<b>Вопрос</b>	<b>Варианты ответа</b>	<b>всего</b>
		<b>%</b>
1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности данного учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети Интернет?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в данном учреждении?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с Вам и Ваше информирование (работники справочной службы, кассиры)?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание Вам услуги?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
6. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	1. Да, готов;	100,00
	2. Скорее готов;	0,00
	3. Скорее не готов;	0,00
	4. Совершенно не готов	0,00
7. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в данной организации?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00

9. Удовлетворены ли Вы уровнем комфорта в учреждении?				
	Да, удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Нет, не удовлетворен
1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	96,88	3,13	0,00	0,00
2. Наличие и понятность навигации внутри организации	93,75	6,25	0,00	0,00
3. Доступность питьевой воды	59,38	40,63	0,00	0,00
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	78,13	21,88	0,00	0,00
5. Санитарное состояние помещений организаций	100,00	0,00	0,00	0,00
6. Возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги	100,00	0,00	0,00	0,00

#### **4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций сферы культуры Новохоперского муниципального района Воронежской области**

По итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Новохоперского муниципального района Воронежской области можно сделать вывод о том, что все обследуемые учреждения удерживают высокий уровень качества оказания услуг населению.

Так, МКУ «Новохоперский краеведческий музей» удостоилась высокой оценки со стороны респондентов. Абсолютное большинство опрошенных удовлетворены наличием комфортной зоны ожидания, в которой можно с комфортом посидеть при возникновении очередей. Отмечали опрошенные и наличие понятной навигации внутри самого музея. Каждый посетитель может правильно определиться в пространстве, найти необходимый зал и санитарно-технические помещения. Кроме того, респондентами отмечен стабильно высокий доступ к питьевой воде и санитарной зоне.

Дополнительно респондентами часто отмечалось, что в МКУ «Новохоперский краеведческий музей» есть необходимое оборудование для лиц с ограниченными возможностями, первый этаж здания полностью оборудован необходимой техникой для жителей района с ограниченными возможностями. В целом, учреждению культуры выставлены высокие оценки соответствия качественному предоставлению услуг на муниципальном уровне.