

**Итоги  
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных  
услуг, предоставляемых муниципальными  
учреждениями культуры Предгорного района  
в 2017 году**

В соответствии с Порядком изучения мнения населения Предгорного муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, утвержденным постановлением АПМР от 05.12.2013г. № 2135 и постановлением АПМР от 05.12.2015г. № 2172 « О порядке проведения мониторинга, оценки эффективности и результативности оказания муниципальных (выполнения работ) юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями Предгорного муниципального района Ставропольского края» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2017 год.

В 15 населенных пунктах проведен опрос общественного мнения по удовлетворенности населения о предоставляемых муниципальных услугах непосредственно по месту их предоставления в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

Функционировало 260 культурно-досуговых формирований с участием в них 3469 человек.

В анкетировании приняли участие 776 человек.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;
- удовлетворенность возможностью получения справочной информации об оказываемой бюджетной услуге;
- удовлетворенность личным взаимодействием корреспондента с работниками организации (учреждения), оказывающей бюджетные услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- время ожидания получения услуги;
- удовлетворенность результатом получения услуги;
- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

Информация об оценке населением Предгорного района качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам:

1. Насколько вас удовлетворяет уровень комфортности помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга?

(Оцените в баллах от 1 до 5).

- 1 балл - 0 - 0%
- 2 балла - 114 - 15%
- 3 балла - 276 - 35%
- 4 балла - 256 - 33%
- 5 баллов - 130 - 17%

2. Насколько вас удовлетворяет уровень комфортности мест ожидания приема?

(Оцените в баллах от 1 до 5).

- 1 балл - 0 - 0%
- 2 балла - 114 - 15%
- 3 балла - 276 - 35%
- 4 балла - 263 - 34%
- 5 баллов - 123 - 16%
- 

3. Насколько вас удовлетворяет порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги? Информирование путем размещения информации на стендах в местах оказания услуги?

(Оцените в баллах от 1 до 5).

- 1 балл - 0
- 2 балла - 0
- 3 балла - 0
- 4 балла - 0
- 5 баллов - 776 - 100 %

4. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах?

- да - 776 - 100 %
- нет - 0
- информация отсутствует - 0

5. Удовлетворяет ли вас объем информации о предоставлении услуги, размещенной на информационных стендах в месте её оказания, на сайте в сети «Интернет» (полнота

информации, понятность изложения)?

- Да - 776 - 100 %
- нет \_\_\_\_\_

*указать, какую информацию об услуге дополнительно необходимо разместить*

6. Насколько вы удовлетворены сроком получения муниципальной услуги?  
(Оцените в баллах от 1 до 5).

- 1 балл
- 2 балла
- 3 балла
- 4 балла
- 5 баллов - 776 - 100%

7. Каков на ваш взгляд оптимальный срок оказания услуги?

- срок, установленный в настоящее время, считаю оптимальным - 776 - 100%
- считаю необходимым сократить срок до \_\_\_\_\_ дней

8. Насколько вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны сотрудников муниципального учреждения, с которыми Вам пришлось взаимодействовать в ходе получения муниципальной услуги?

(Оцените в баллах от 1 до 5).

- 1 балл
- 2 балла
- 3 балла
- 4 балла
- 5 баллов - 776 - 100%

9. Если не удовлетворены, то по каким причинам?

- некорректное поведение
- невнимательное отношение
- не получил ответов на интересующие вопросы
- другое \_\_\_\_\_

10. Приходилось ли вам сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников муниципального учреждения в процессе предоставления услуги?

- да



нет - 776 - 100%

11. Если да, то с какими необоснованными действиями вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

установление неофициальной очереди  
 советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату \_\_\_\_\_

(указать наименование организации)

необходимая информация предоставляется за дополнительную плату  
 требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством \_\_\_\_\_

(указать наименование документов)

другое \_\_\_\_\_

12. Приходилось ли вам при получении муниципальной услуги вносить платежи, не имеющие документального подтверждения?

Нет - 776 - 100%

да \_\_\_\_\_  
(указать сумму внесенного платежа, способ его внесения и за какие

действия был взят платеж)

13. Сколько времени вы затратили, ожидая в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги?

Менее 10 мин - 594 - 77 %

15 мин - 167 - 21 %

20 мин - 15 - 2 %

30 мин

Более 30 мин \_\_\_\_\_

(указать реальное время, затраченное на ожидание)

14. Сколько раз вы обращались для получения муниципальной услуги (количество непосредственных взаимодействий с сотрудниками муниципального учреждения)?

0

1 раз 539 - 69 %

2 раза 237 - 31 %

3 раза

более 3-х раз \_\_\_\_\_

(указать количество обращений)

15. Если приходилось дополнительно обращаться сверх установленного стандарта в

муниципальное учреждение для получения одной и той же услуги, то по каким причинам?

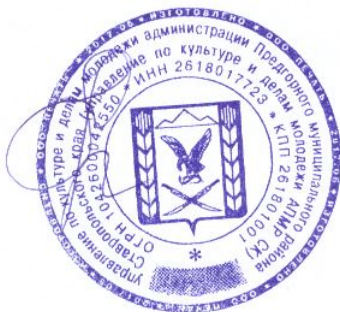
- предоставление дополнительных документов, информации 646 - 83 %
- не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) 130 - 17 %
- другое \_\_\_\_\_

**Таким образом, качество оказываемых учреждениями культуры муниципальных услуг можно признать удовлетворительным.**

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы учреждений культуры, что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности и в качестве обслуживания в целом. В то же время были выражены пожелания о совершенствовании работы. В частности, наибольшее количество повторяющихся предложений связано с созданием условий для творческого труда и разнообразного интересного досуга при наличии хорошего оснащения техническими и другими специальными современными средствами.

Важно учесть, что данный опрос проводится раз в год, и целью исследования определялось получение общей картины уровнем удовлетворенности населения учреждениями культуры.

Начальник управления



Г.К. Пилавова