**Отчет изучения мнения населения о качестве предоставления** муниципальных услуг

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,приказа Министерства финансов Администрации Ростовской области от 31.03. 2011 № 19 «О порядке осуществления мониторинга и оценки качества управления бюджетным процессом в муниципальных образованиях Ростовской области» и в соответствии с распоряжением Администрации Зимовниковского сельского поселения от **22.05.2013 года № 258** « О Проведении опроса населения о качестве предоставления муниципальных услуг на территории Зимовниковского сельского поселения » был проведено анкетирование среди получателей муниципальных услуг в период с 27 мая по 06 июня 2013 года.

Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг приведены отдельно ниже по каждому муниципальному учреждению Зимовниковского сельского поселения.

1. **Итоги изучения мнения населения  о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых *МУК СДК «Зимовниковский» Зимовниковского сельского поселения*.**

  Изучение мнения осуществлялось муниципальным учреждение культуры МУК СДК «Зимовниковский» Зимовниковского сельского поселения предоставляющим муниципальную услугунепосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемых муниципальных услуг оценивались по пятибалльной шкале.

     В анкетировании приняло участие 93 человека. Количество участников превысило 1/5 от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг (81 чел.).

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых  муниципальным бюджетным учреждением  культуры;

-  удовлетворение оказанием услуг;

-качество предоставления технических средств**;**

- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения .

Информация об оценке населением МУК СДК «Зимовниковский»   качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам и диаграммы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Число**  **респондентов**  Вопрос | **5 баллов** | **4 балла** | **3 балла** | **2 балла** | **1 балл** |
| 1. **Я получил полную информацию о том, как мне получить услугу:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 75 | 14 | 3 |  | 1 |
| *%* | *81* | *15* | 3 |  | 1 |
| 1. **Я считаю, что правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 78 | 11 |  |  | 4 |
| ***%*** | *84* | *12* |  |  | *4* |
| 1. **Мне были предоставлены технические средства, необходимые для оформления документов (бланки, формы документов, ксерокс, принтер, компьютер):**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 91 | 2 |  |  |  |
| ***%*** | *98* | *2* |  |  |  |
| 1. **Обстановка в месте обслуживания была комфортной (уютная обстановка, хороший температурный режим, оптимальное освещение):**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 25 | 32 | 28 | 6 | 2 |
| ***%*** | *27* | *34* | *30* | 6 | 3 |
| 1. **Я получил услугу в установленные сроки:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 81 | 7 | 5 |  |  |
| ***%*** | *87* | *8* | *5* |  |  |
| 1. **Я получил услугу в полном объеме:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 84 | 5 | 4 |  |  |
| % | 91 | 5 | 4 |  |  |
| 1. **Персонал был компетентным и добросовестным:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 83 | 6 | 4 |  |  |
| ***%*** | *89* | *7* | *4* |  |  |
| 1. **Персонал был вежливым и внимательным:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 68 | 20 | 3 | 2 |  |
| ***%*** | *73* | *22* | *3* | 2 |  |
| 1. **Месторасположение органа исполнительной власти (организации, пункта), представляющего услугу, было удобным:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 90 | 3 |  |  |  |
| ***%*** | *97* | *3* |  |  |  |
| 1. **Материальные расходы на получение услуги (официальная оплата и расходы по оформлению документов) необременительны- в случае, если услуга платная:**   **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 67 | 20 | 6 |  |  |
| ***%*** | *72* | *22* | *6* |  |  |
| 1. **При получении услуги были дополнительные материальные расходы (вознаграждение чиновникам, ответные услуги), помимо официальной материальной оплаты:**   **1-*да, абсолютно согласен***  ***2-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***4-нет, совершенно не согласен***  ***5-затрудняюсь ответить*** |  | 89 | 4 |  |  |
| ***%*** |  | *96* | *4* |  |  |
| 1. **Я удовлетворен полученным результатом:**   **5- *да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 61 | 18 | 6 | 5 | 3 |
| ***%*** | *66* | *19* | *6* | 5 | 4 |
| **Итого** | **803** | **227** | **63** | **13** | **10** |
| **% от общего числа** | **72** | **20** | **5** | **2** | **1** |

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МУК СДК «Зимовниковский», что выражено в удобстве режима работы, в обеспечении комфортности, и в качестве обслуживания в целом.  В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы, в частности, наибольшее количество повторяющихся предложений, связано с созданием условий для творческого труда и разнообразного интересного досуга хорошим оснащением техническими и другими специальными современными средствами для развития самодеятельного и художественного творчества.

Для улучшения работы МУК СДК «Зимовниковский» необходимо:

- улучшить материально- техническую базу учреждений культуры (ремонт зданий, одежды сцены, приобретение костюмов и т.д.);

- повысить профессиональный уровень клубных работников;

- приобрести современное оборудование (звукоаппаратуру, компьютерную технику и т.д.).

**2. Итоги изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых МУК «Зимовниковская сельская библиотека» Зимовниковского сельского поселения.**

Изучение мнения осуществлялось муниципальным учреждение культуры МУК «Зимовниковская сельская библиотека»предоставляющей муниципальную услугу  по библиотечному обслуживанию населениянепосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивались по пятибалльной шкале.

В анкетировании приняло участие 67 человек. Количество участников превысило 1/5 от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг (42чел.)

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- качество услуг, предоставляемых  муниципальным бюджетным учреждением  культуры;

-  удовлетворение оказанием услуг;

-качество предоставления технических средств**;**

- отвечает ли Вашим ожиданиям информация о муниципальной услуге, размещенная в помещении муниципального учреждения .

Информация об оценке населением МУК «Зимовниковская сельская библиотека» качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам и диаграммы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Число**  **респондентов**  Вопрос | **5 баллов** | **4 балла** | **3 балла** | **2 балла** | **1 балл** |
| 1.**Я получил полную информацию о том, как мне получить услугу:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 64 | 3 |  |  |  |
| *%* | *95* | *4* |  |  |  |
| **2.Я считаю, что правила и порядок предоставления услуг понятны и справедливы:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 56 | 9 | 2 |  |  |
| ***%*** | *84* | *13* | *3* |  |  |
| **3.Мне были предоставлены технические средства, необходимые для оформления документов (бланки, формы документов, ксерокс, принтер, компьютер):**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 42 | 13 | 8 | 4 |  |
| ***%*** | *63* | *19* | *12* | 6 |  |
| **4.Обстановка в месте обслуживания была комфортной (уютная обстановка, хороший температурный режим, оптимальное освещение):**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 45 | 21 | 1 |  |  |
| ***%*** | *67* | *31* | *2* |  |  |
| **5.Я получил услугу в установленные сроки:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 63 | 2 | 2 |  |  |
| ***%*** |  |  |  |  |  |
| **6.Я получил услугу в полном объеме:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 49 | 13 | 3 |  | 2 |
| % |  |  |  |  |  |
| **7.Персонал был компетентным и добросовестным:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 61 | 5 |  |  | 1 |
| ***%*** |  |  |  |  |  |
| **8.Персонал был вежливым и внимательным:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 58 | 7 |  |  | 2 |
| ***%*** |  |  |  |  |  |
| **9.Месторасположение органа исполнительной власти (организации, пункта), представляющего услугу, было удобным:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 10 | 49 | 3 | 3 | 2 |
| ***%*** |  |  |  |  |  |
| **10.Материальные расходы на получение услуги (официальная оплата и расходы по оформлению документов) необременительны- в случае, если услуга платная:**  **5-*да, абсолютно согласен***  ***4-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***2-нет, совершенно не согласен***  ***1-затрудняюсь ответить*** | 62 | 4 |  | 1 |  |
| ***%*** |  |  |  |  |  |
| **11.При получении услуги были дополнительные материальные расходы (вознаграждение чиновникам, ответные услуги), помимо официальной материальной оплаты:**  **1-*да, абсолютно согласен***  ***2-да, скорее согласен***  ***3-нет, скорее не согласен***  ***4-нет, совершенно не согласен***  ***5-затрудняюсь ответить*** |  | 65 |  |  | 2 |
| ***%*** |  |  |  |  |  |
| **12.Я удовлетворен полученным результатом:**  **- *да, абсолютно согласен***  ***-да, скорее согласен***  ***-нет, скорее не согласен***  ***-нет, совершенно не согласен***  ***-затрудняюсь ответить*** | 55 | 6 |  | 2 | 4 |
| ***%*** | *74* | *19* | *7* |  |  |
| **Итого** | **566** | **197** | **19** | **10** | **13** |
| **% от общего числа** | **70** | **25** | **2** | **1** | **2** |

В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы МУК «Зимовниковская сельская библиотека», что выражено в удобстве режима работы и в качестве обслуживания в целом.  В то же время, выразили пожелания о совершенствовании работы, в частности, наибольшее количество повторяющихся предложений, связано с оснащением техническими и другими специальными современными средствами для быстрого и качественного поиска необходимой литературы и материалов, увеличение количества ПК с возможностью выхода в сеть Интернет, возможностью переноса на бумажный носитель и размножения найденных документов, литературы непосредственно в здании библиотеки.

Для улучшения работы МУК «Зимовниковская сельская библиотека», необходимо:

- улучшить материально- техническую базу учреждений культуры (ремонт зданий, приобретение мебели, современных настольных осветительных приборов);

- постоянное пополнение библиотечного фонда современной литературой;

- дополнительное приобретение современного оборудования (компьютерной техники, копировальной техники и т.д.).

Сравнение результатов опроса населения в МУК СДК «Зимовниковский» и МУК «Зимовниковская сельская библиотека» представлены в сравнительной диаграмме:

На диаграмме видно, что качеством оказываемых услуг удовлетворены больше посетители МУК «Зимовниковская сельская библиотека», связано прежде всего с компетентностью и добросовестностью персонала и комфортной обстановкой.