**Акт по изучению мнения населения**

**Грушево-Дубовского сельского поселения о качестве оказания**

**муниципальных услуг по МБУК «Грушево-Дубовская КС»**

**за 2017 год.**

В соответствии с постановлением Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения от 28 августа 2012 года № 44 "Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг», предоставляемых муниципальными учреждениями Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения " проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2017 год.

Изучение мнения осуществлялось структурным подразделением МБУК «Грушево-Дубовская КС», предоставляющим муниципальную услугу непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос позволил оценить следующие вопросы:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворённость информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворённость респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность графиком работы с посетителями;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

В анкетировании приняло участие 322 человека. По итогам мнения изучения населения выявлено следующее:

наибольшая степень удовлетворенности в части компетентности сотрудников, также отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность) и графиком работы «МБУК Грушево-Дубовская КС»;

неудовлетворенность части опрашиваемых комфортностью помещений: состоянием здания (помещения), инвентаря (мебели);

фактов взимания дополнительной платы за предоставление услуг не выявлено.

Информация об оценке населением с. Грушевка качества оказания муниципальных услуг в разрезе рассматриваемых вопросов, представлена ниже в виде свода по анкетам.

**Изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг**

**МБУК Грушево-Дубовская КС**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопрос** | **Количество респондентов** | **%** |
| Количество принявших участие в опросе | 322 |  |
| **1. Оцените комфортность помещений**, **предназначенных для оказания муниципальных услуг** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок):  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо) | 0  0  70  168  84 | -  -  21,7  52,1  26 |
| **2. Удовлетворённы ли вы информированием о порядке оказания муниципальных услуг?** (укажите знаком «+»одну из предложенных оценок)  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо) | 0  0  10  101  191 | -  -  3,1  31,3  59,3 |
| **3. Удовлетворены ли вы отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность)?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо) | 0  0  0  115  187 | -  -  -  35,7  58 |
| **4.** **Удовлетворены ли вы графиком работы учреждения культуры?** (выберите знаком «+» одну из предложенных оценок)  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо) | 0  0  0  114  198 | -  -  -  35,4  61,4 |
| **5. Удовлетворенны ли вы компетентностью сотрудников** (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо) | 0  0  0  83  239 | -  -  -  25,7  74,2 |
| **7. Удовлетворенны ли вы результатом получения муниципальной услуги**  (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)  1 – (очень плохо)  2 – (плохо)  3 – (удовлетворительно)  4 – (хорошо)  5 – (очень хорошо) | 0  0  10  110  202 | -  -  3,1  34,1  62,7 |
| **8. Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги**  (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)  Взималась  Не взималась | 0  322 | -  100% |
| **6. Ваш пол**  женский  мужской | 232  90 | 72  27.9 |
| **7. Ваш возраст**  18- 29 лет  30 – 49 лет  50 – 59 лет  Старше 60 лет | 74  108  95  45 | 22,9  33,5  29,5  13,9 |
| **8. Ваше образование**  Неполное среднее  Среднее (школа, ПТУ)  Среднее специальное (техникум)  Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)  Высшее | 57  226  30  10  4 | 17,7  70,1  9,3  3,1  1,2 |

Директор МБУК Грушево-Дубовская КС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.П. Танасова