**Акт по изучению мнения населения**

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

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

**за 2018 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 2018 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 400 человек. 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 | 400 |  |
| **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) | 03100147150 | -0,75%25,00%36,75%37,5% |
| **2. Удовлетворены 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) | 002120278 | --0,5%30,00%69,50% |
| **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) | 00070330 | ---17,5%82,5% |
| **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) | 00010390 | ---2,5%97,5% |
| **5. Удовлетворены ли вы компетентностью сотрудников** (выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)1 – (очень плохо)2 – (плохо)3 – (удовлетворительно)4 – (хорошо)5 – (очень хорошо) | 000140260 | ---35,00%65,00% |
| **7. Удовлетворены 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) | 00052348 | ---13,00%87,00% |
| **8. Взималась с вас оплата за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги**(выберите знаком «+»один из предложенных вариантов ответа)ВзималасьНе взималась | 0400 | -100% |
| **6. Ваш пол**женскиймужской | 298102 | 74,5%25,5% |
| **7. Ваш возраст**18- 29 лет30 – 49 лет50 – 59 летСтарше 60 лет | 9018810022 | 22,5%47,00%25,00%5,5% |
| **8. Ваше образование**Неполное среднееСреднее (школа, ПТУ)Среднее специальное (техникум)Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)Высшее | 15177198010 | 3,75%44,25%49,5%-2,5% |

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