**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) | 0  3  100  147  150 | -  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) | 0  0  2  120  278 | -  -  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) | 0  0  0  70  330 | -  -  -  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) | 0  0  0  10  390 | -  -  -  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) | 0  0  0  140  260 | -  -  -  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) | 0  0  0  52  348 | -  -  -  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)  Взималась  Не взималась | 0  400 | -  100% |
| **6. Ваш пол**  женский  мужской | 298  102 | 74,5%  25,5% |
| **7. Ваш возраст**  18- 29 лет  30 – 49 лет  50 – 59 лет  Старше 60 лет | 90  188  100  22 | 22,5%  47,00%  25,00%  5,5% |
| **8. Ваше образование**  Неполное среднее  Среднее (школа, ПТУ)  Среднее специальное (техникум)  Незаконченное высшее (не менее 3-х курсов вуза)  Высшее | 15  177  198  0  10 | 3,75%  44,25%  49,5%  -  2,5% |

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