Заключение

по итогам изучения мнения населения

Грузиновского сельского поселения

Морозовского района, Ростовской области

о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых

муниципальными бюджетными учреждениями культуры в 2016 году

х. Грузинов 12 января 2017 г.

В соответствии с Постановление Администрации Грузиновского сельского поселения от 27.04.2011 № 13/1 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения Грузиновского сельского поселения о качестве оказания муниципальных услуг», в декабре 2016 года проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2016 год.

Изучение мнения осуществлялось по месту предоставления муниципальных услуг в форме анкетирования. Качественная характеристика предоставляемой муниципальной услуги оценивалась по пятибалльной шкале.

Проводимый опрос позволил оценить следующие характеристики предоставления муниципальных услуг:

1) открытость и доступность информации об учреждении,

2) комфортность условий и доступность получения услуг,

3) время ожидания предоставления услуги

4) доброжелательность, вежливость работников организации,

5) удовлетворенность в целом качеством предоставляемых услуг в сфере культуры.

В анкетировании приняло участие 240 человек.

Средняя оценка качества оказания услуг МБУК Грузиновского сельского поселения «Грузиновский СДК» по показателям:

- открытость и доступность информации об организации культуры–79,8 %

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения–78,1%

- время ожидания предоставления услуги–83,8%

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры–85,1%

- удовлетворенность качеством оказания услуг–74,4%

- общая средняя оценка качества деятельности учреждения–80,2%

Средняя оценка качества оказания услуг МБУК Библиотека Грузиновского поселения по показателям:

- открытость и доступность информации об организации культуры–78,9 %

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения–78,1%

- время ожидания предоставления услуги–83,5%

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры–85,6%

- удовлетворенность качеством оказания услуг–75,0%

- общая средняя оценка качества деятельности учреждения–80,2%.

 По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

- мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг учреждениями библиотек и домов культуры Грузиновского сельского поселения признать удовлетворительным, услуги в целом соответствуют стандартам качества.

 По результатам проведенного опроса сформулированы следующие пожелания по улучшению предоставления муниципальных услуг:

1. Обеспечить учреждения культуры необходимой мебелью, компьютерной техникой и другими предметами для комфортного получения качественных муниципальных услуг населением.

2. Поддерживать содержательность работы учреждений на достигнутом уровне, учитывая мнение населения по отдельным вопросам совершенствовать предоставление качества муниципальных услуг.

И.о. Главы администрации

Грузиновского сельского поселения А.Н.Шаповалова