

## МОНИТОРИНГ

### по итогам изучения мнения населения города Зеи (анкетирование) о качестве оказания муниципальных услуг в МАУ ДК «Энергетик» 2016 г.

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, учетом мнения полученных услуг об их качестве на основании постановления администрации города от 05.11.13 № 1741 «Об утверждении порядка изучения мнения населения города о качестве оказания муниципальных услуг» во II квартале 2016 года было проведено анкетирование получателей муниципальных услуг в целях выявления степени удовлетворенности населения города качеством и эффективностью предоставляемых МАУ ДК «Энергетик» услуг.

1. Опрос (анкетирование) проведен в соответствии с Муниципальным заданием.
  2. Продолжительность опроса - с 1 апреля по 30 июня 2016 года.
  3. Способ проведения опроса - анкетирование получателей муниципальных услуг:
    - непосредственно при посещении проводимых мероприятий;
    - размещение анкеты на сайте;
  4. Опрос проведен среди совершеннолетних граждан.
  5. Количество опрошенных:
    - при личном взаимодействии работников ДК- 81 человек.
    - приняли участие в электронном анкетировании на сайте- 4 человека.
- Всего опрошенных- 85 человек.

#### **6. В анкете предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих влияние на качество предоставляемых услуг:**

- средний балл по первому вопросу, удовлетворяет ли вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, составляет 4,9;
- средний балл удовлетворенности графика работы учреждения, в том числе кинозала (полнота информирования, понятность изложения, график показа кинофильмов) составляет 4,9;
- средний балл удовлетворенности уровнем комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга, составляет 4,8;
- 96,3 % из числа опрошенных считают, что информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах (в том числе и кинопоказ) в учреждении достаточно;

- средний балл удовлетворенности объема полученной информации об услуге составляет 4,8;
- 100 % из числа опрошенных удовлетворены уровнем обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги;
- 100 % из числа опрошенных удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения;
- 100% из числа опрошенных не сталкивались с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе (нет в перечне платных услуг, не соответствует тарифам, отсутствие чека);
- средний балл удовлетворенности качеством предоставления услуги по показу кинофильмов в целом составляет 4,9;
- 100 % из числа опрошенных удовлетворены компетентностью специалистов, оказывающих услугу;
- 79 % из числа опрошенных считают источником получения информации о предоставлении услуги газеты; 16,2 % - телевидение; 49 %-интернет; 40 % получают информацию от знакомых; 52 % - от работников учреждения; информационные стенды читают 80 % из числа опрошенных; бегущая строка устраивает 80 % населения.
- наиболее эффективным источником получения информации являются газеты- 36 % из числа опрошенных; информационные стенды- 27,1 % из числа опрошенных; интернет- 26,1%; все способы эффективны- так считают 20% из числа опрошенных.

## **7. Электронное анкетирование показало следующие результаты:**

- Вопрос 1-** 50% из числа опрошенных удовлетворены на 5; 50%-на 4; средний балл удовлетворенности 4,5;
- Вопрос 2-** 50% из числа опрошенных удовлетворены на 5; 25% -на 4; 25%- на 3; средний балл удовлетворенности 4,3;
- Вопрос 3-** 50 % удовлетворены на 5; 50%- на 2; средний балл удовлетворенности 3,5;
- Вопрос 4-** 75 % из числа опрошенных считают, что информации достаточно;
- Вопрос 5-** объемом получения информации удовлетворены 50%- на 5; 25%- на 4; 25%- на 2; средний балл удовлетворенности 4;
- Вопрос 6-** 100% из числа опрошенных удовлетворены уровнем обслуживания;
- Вопрос 8-** 100% не приходилось сталкиваться с необоснованными действиями;
- Вопрос 9-** 50% из числа опрошенных удовлетворены на 5; 25%- на 4; средний балл удовлетворенности 4;

**Вопрос 10-** 75 % удовлетворены компетентностью специалистов;

**Вопрос 11-** 50% считают источником получения информации газеты; 75%- интернет; 25%- знакомые; 25%- работники учреждения; 75%- информационные стенды и бегущая строка;

**Вопрос 12-** Наиболее эффективным источником получения информации считают 25 % телевидение; 25%- интернет; 50 %- информационные стенды;

**Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги по основным пунктам анкетирования**

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Средний балл удовлетворенности
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга	85	4,7
2.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга, в том числе кинозала	85	4,6
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности и оснащения	85	4,6
4.	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения), в том числе кинозала	85	4,4
5.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом	85	4,5

**Среднее значение удовлетворенности по фактору:**

*Уф (среднее значение удовлетворенности по фактору)=К5 (сумма баллов по фактору) : К0 (общее количество опрошенных человек по фактору);*

$$Уф=22,8 : 100 =0,2;$$

$$Ку (\text{коэффициент удовлетворенности}) = 0,2 : 5 =0,04;$$

$$Ку (\%) = 0,04 : 5 \times 100 \% =84 \%$$

### **Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности**

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
<b>1.</b>	<b>80-84</b>	<b>хороший</b>

Ответственное лицо за проведение анкетирования - ведущий методист  
МАУ ДК «Энергетик» г. Зеи Ромас Е.Л.