

Муниципальное бюджетное учреждение
«Районный центр молодежи «Вектор»
(МБУ РЦМ «Вектор»)

Отчет о результатах изучения мнения населения о качестве оказания
муниципальных услуг.

В целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг и учета мнения получателей муниципальных услуг об их качестве, было проведено анкетирование о качестве предоставления муниципальных услуг.

Основными целями анкетирования являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Ужурского района (далее – муниципальные учреждения);
- Разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- Принятие мер по повышению качества муниципальных услуг.

Опрос мнения населения проводился путем проведения опроса (анкетирования) в социальной сети V Kontakte.ru. Анкета для проведения опроса содержала вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность)
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги.

В ходе опроса получены следующие данные:

Ваш пол:

Мужской
29.9% (23)

Женский
70.1% (54)

Возраст:

14-17

33.8% (26)

18-24

27.3% (21)

25-30

10.4% (8)

Старше 30-ти

28.6% (22)

Социальное положение

Студент

27.3% (21)

Школьник

24.7% (19)

Безработный

3.9% (3)

Служащий

40.3% (31)

Пенсионер

3.9% (3)

Посещаете ли Вы мероприятия, проводимые РЦМ "Вектор"?

Да

75.3% (58)

Нет

5.2% (4)

Иногда

19.5% (15)

Откуда Вы получаете информацию о мероприятиях, проводимых РЦМ "Вектор"?

От сотрудников учреждения

40.3% (31)

Соц. сети

53.2% (41)

свой вариант

3.9% (3)

4

2.6% (2)

Довольны ли Вы отношением сотрудников центра к Вам?

Да

92.2% (71)

Нет

2.6% (2)

Не всегда

5.2% (4)

Ваша удовлетворенность графиком работы учреждения:

График работы учреждения полностью устраивает

92.2% (71)

График учреждения не устраивает

1.3% (1)

Свой вариант

6.5% (5)

По Вашему мнению, имеют ли сотрудники учреждения достаточную компетентность, профессионализм или навыки для предоставления качественных услуг?

Да, по моему мнению, сотрудники компетентны в предоставлении качественных услуг
94.8% (73)

Сотрудники не компетентны

1.3% (1)

Свой вариант

2.6% (2)

3

1.3% (1)

Какие мероприятия, проводимые в учреждении, Вы хотели бы посетить?

Патриотические

19.5% (15)

Познавательные

11.7% (9)

Развлекательные программы (вечера отдыха, дискотеки и т.д.)

42.9% (33)

Мероприятия, направленные на социально-общественную помощь

19.5% (15)

Свой вариант

6.5% (5)

Что бы Вы хотели увидеть нового в работе учреждения?

Свой вариант

96.1% (74)

1

3.9% (3)

Ваша оценка работы учреждения:

Отлично

55.8% (43)

Хорошо

40.3% (31)

Удовлетворительно

3.9% (3)

Неудовлетворительно

0% (0)

Факты взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги не выявлены.

В ходе опроса серьезных недостатков в качестве оказания муниципальной услуги выявлено не было. Все пожелания и рекомендации опрашиваемых были проанализированы и приняты к сведению. Таким образом, по результатам изучения мнения населения следует, что оказываемые муниципальные услуги в целом соответствуют требованиям к качеству.

Директор МБУ «РЦМ «Вектор»



Е.Ф.Сотникова