



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОКАЧИ
ХАНТЫ - МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ - ЮГРЫ
КОМИТЕТА КУЛЬТУРЫ И СПОРТА

П Р И К А З

от 03.03.2025

№ 29

Об итогах изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования

В соответствии с постановлением администрации города Покачи от 13.07.2012 №682 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг», приказом комитета культуры и спорта администрации города Покачи от 04.03.2024 № 37 «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить справку об итогах изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования (приложение).

2. Руководителям муниципальных учреждений культуры, спорта и дополнительного образования города Покачи:

1) изучить справку об итогах изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования;

2) принять меры по улучшению качества предоставляемых муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Председатель комитета культуры и спорта
администрации города Покачи

Т.В. Свистун

**Справка об итогах
изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных
услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования**

1. В соответствии с постановлением администрации города Покачи от 13.07.2012 № 682 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг», приказом комитета культуры и спорта администрации города Покачи от 04.03.2024 № 37 «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры и спорта и дополнительного образования» в период октябрь – декабрь 2024 года проведено анкетирование населения города Покачи по изучению мнения:

- 1) о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере дополнительного образования;
- 2) о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания;
- 3) о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере музейного обслуживания;
- 4) о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере культурно-досугового обслуживания;
- 5) о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере физкультурно-оздоровительного обслуживания.

2. Анкеты, по которым изучалось мнение, были составлены на основании критериев, определенных постановлением администрации города Покачи от 13.07.2012 № 682 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг». Форма анкеты была утверждена приказом комитета культуры и спорта администрации города Покачи от 04.03.2024 № 37 «О проведении изучения мнения населения города Покачи о качестве оказания муниципальных услуг в сфере культуры и спорта и дополнительного образования».

3. В анкетировании приняли участие 800 респондентов - получателей муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования города Покачи.

До начала заполнения анкеты опрашиваемые были предупреждены о праве не отвечать на любые из заданных им вопросов. Предлагаемые респондентам анкеты были анонимные.

Общая информация о возрасте, поле и социальном положении респондентов распределилась следующим образом:

Всего приняли участие в анкетировании 800 чел., из них мужчин – 355 человек, женщин – 445 человек. По возрасту респонденты распределились: 20-30 лет – 288 человек, 31-40 лет – 385 человек, 41-50 лет – 49 человек, 51 и более лет – 78 человек.

4. Анкетирование проводилось по пяти вариантам ответов (5 - полностью соответствует; 4 - в основном соответствует; 3 - частично соответствует; 2 - не соответствует; 1 - затрудняюсь ответить) и по следующим критериям:

- 1) состояние инвентаря учреждений;
- 2) возможность получения справочной информации об оказываемой услуге;
- 3) личное взаимодействие респондента с работниками учреждений;
- 4) график работы с посетителями;
- 5) компетентность сотрудников;
- 6) результат получения услуги;
- 7) факты взимания дополнительной оплаты услуг.

5. На первый вопрос анкеты «Состояние инвентаря учреждений» респонденты ответили:

- 5 - полностью соответствует - 79%;
- 4 - в основном соответствует - 15%;
- 3 - частично соответствует - 4%;
- 2 - не соответствует - 0%;
- 1 - затрудняюсь ответить - 2%.

На второй вопрос анкеты «Возможность получения справочной информации об оказываемой услуге» респонденты ответили:

- 5 - полностью соответствует - 97 %;
- 4 - в основном соответствует - 3%;
- 3 - частично соответствует - 0%;
- 2 - не соответствует - 0%;
- 1 - затрудняюсь ответить - 0%.

На третий вопрос анкеты «Личное взаимодействие респондента с работниками учреждений» респонденты ответили:

- 5 - полностью соответствует - 97%;
- 4 - в основном соответствует - 3%;
- 3 - частично соответствует - 0%;
- 2 - не соответствует - 0%;
- 1 - затрудняюсь ответить - 0%.

На четвертый вопрос анкеты «График работы с посетителями» респонденты ответили:

- 5 - полностью соответствует - 97%;
- 4 - в основном соответствует - 3%;
- 3 - частично соответствует - 0%;
- 2 - не соответствует - 0%;
- 1 - затрудняюсь ответить - 0%.

На пятый вопрос анкеты «Компетентность сотрудников» респонденты ответили:

- 5 - полностью соответствует - 96%;
- 4 - в основном соответствует - 2%;
- 3 - частично соответствует - 1%;
- 2 - не соответствует - 0%;
- 1 - затрудняюсь ответить - 1%.

На шестой вопрос анкеты «Результат получения услуги» респонденты ответили:

- 5 - полностью соответствует - 97%;
- 4 - в основном соответствует - 3%;
- 3 - частично соответствует - 0%;
- 2 - не соответствует - 0%;
- 1 - затрудняюсь ответить - 0%.

На седьмой вопрос анкеты «Факты взимания дополнительной оплаты услуг» респонденты дали ответы:

- Да - 0%;
- Нет - 100%.

6. По полученным данным проведенного анкетирования получателей муниципальных услуг сделаны следующие выводы:

1) мнение населения о качестве предоставления муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и дополнительного образования на территории города Покачи можно признать удовлетворительным, чему свидетельствуют высокие показатели (более 97%) доли респондентов, которых полностью удовлетворяет качество их предоставления (в рамках установленных критериев);

2) опрашиваемые владеют достаточной информацией о предоставляемых учреждениями культуры, спорта и дополнительного образования муниципальных услугах. 97% респондентов предоставляемая справочная информация полностью устраивает;

3) что касается оценки личного взаимодействия посетителей с сотрудниками и компетенции сотрудников при предоставлении услуг, то 97% респондентов дали отличную характеристику сложной системе взаимодействия;

4) график работы учреждений полностью устраивает 97% опрошенных, а фактов взимания дополнительной платы не отметил никто из респондентов.

6. Исходя из результатов проведенного анкетирования, руководителям учреждений культуры, спорта и дополнительного образования необходимо:

1) продолжить работу по информированию потребителей о предоставляемых услугах, в том числе на платной основе, используя в данном направлении инновационно-востребованные в общественной среде направления - социальные сети, собственные сайты учреждений;

2) продолжить работу по дальнейшему обновлению инвентаря (исходя из имеющихся в учреждении средств, а также посредством грантовой поддержки), облагораживать и создавать комфортные условия в местах предоставления муниципальных услуг;

3) вести работу над внедрением новых форм и направлений работы с целью поддержания и увеличения значения показателя «Результат получения услуги»;

4) регулярно проводить опросы потребителей муниципальных услуг на предмет востребованности уже имеющихся (предоставляемых) и внедрение востребованных, в том числе и на платной основе не менее 1 раза в год.