

ИНФОРМАЦИЯ
об итогах изучения мнения населения
о качестве оказания муниципальных услуг в 2020 году

В соответствии с положениями Порядка изучения мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг, утвержденного постановлением администрации Хабаровского муниципального района от 11.07.2014 № 2287 проведено изучение мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг в 2020 году.

Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями муниципальных услуг в Хабаровском муниципальном районе;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Хабаровского муниципального района;
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Хабаровского муниципального района;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

Проведение изучения мнения населения осуществляется:

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями образования - Управлением образования администрации Хабаровского муниципального района;
- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры - Управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Хабаровского муниципального района;
- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых автономным учреждением Хабаровского муниципального района "Редакция газеты "Сельская новь" - администрация Хабаровского муниципального района, в лице отдела бухгалтерского учета, отчетности и контроля Управления по обеспечению деятельности администрации Хабаровского муниципального района.

Изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями района за 2020 год проведено в период с 01 апреля по 30 апреля 2021 года путем письменного опроса (анкетирования).

Управлением культуры, спорта и молодежной политики администрации Хабаровского муниципального района в соответствии с постановлением администрации Хабаровского муниципального района от 11.07.2014 г. № 2287 «О порядке изучения мнения населения Хабаровского муниципального района о качестве оказания муниципальных услуг» проведен опрос получателей услуг в сфере культуры, спорта и молодежной политики. Количество респондентов составило 1250 человек.

Жителям Хабаровского муниципального района – получателям услуг было предложено ответить на 17 вопросов, характеризующих качество предоставления услуг:

1. Комфортность условий пребывания в учреждении;
2. Материально-техническое обеспечение учреждения культуры;
3. Транспортная и пешая доступность учреждения культуры;
4. Доступность услуг для инвалидов;
5. Удобство графика работы учреждения культуры;
6. Соблюдение режима работы учреждения культуры;
7. Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения;
8. Информирование о порядке оказания услуг и предстоящих мероприятиях учреждения культуры;
9. Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры;
10. Компетентность персонала учреждения культуры;
11. Содержание услуг, предоставляемых учреждением культуры;
12. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры;
13. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением культуры;
14. Дополнительные услуги и доступность их получения;
15. Уровень обеспечения безопасности (техника безопасности, средства защиты и пр.) в учреждении культуры;
16. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры в целом;
17. Удовлетворенность результатом оказания услуг учреждением культуры в целом.

Оценка производилась по пятибалльной шкале:

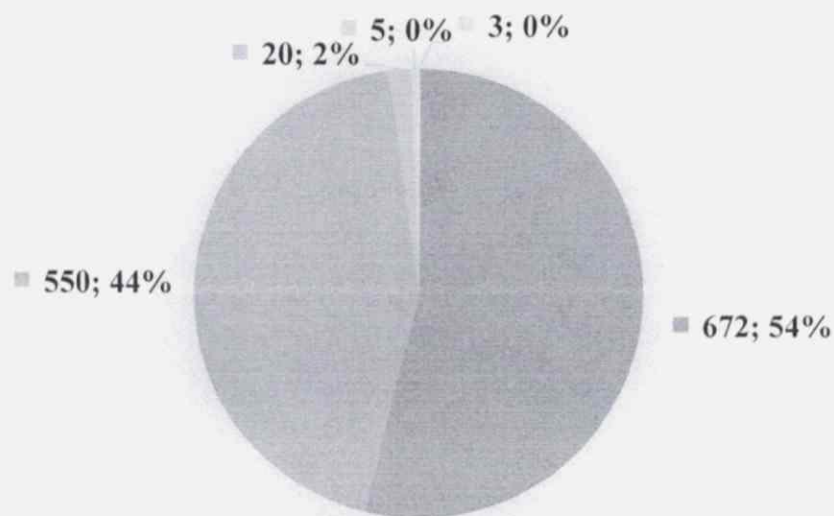
1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Также была предусмотрена графа «Нет ответа».

Результаты изучения мнения населения:

№ вопроса	Средний балл (от 1 до 5)
1	1,729
2	1,894
3	1,843
4	1,756
5	1,675
6	1,753
7	1,803
8	1,745
9	1,867
10	1,796
11	1,893
12	1,835
13	1,702
14	1,748
15	1,798
16	1,795
17	1,884
Средний балл	1,795 ~ 2

Также населению предлагалось указать факторы, которые по их мнению оказывают негативное влияние на качество предоставляемых услуг. Результаты следующие:



- Недостаточное финансирование
- Недостаточный уровень материально-технического оснащения
- Недостаточная информированность населения об услугах
- Недостаток квалифицированных кадров
- Неудовлетворительные условия предоставления услуг

Таким образом, население Хабаровского муниципального района оценивает качество оказания муниципальных услуг в сфере культуры, спорта и молодежной политики как «хорошо».

Управлением образования администрации Хабаровского муниципального района проведено анкетирование населения (получателей услуги) о качестве оказания муниципальных образовательных услуг общеобразовательными учреждениями, проведен опрос 2598 родителей (законных представителей).

Анкета для проведения опроса содержала 9 вопросов.

Оценка производилась по трехбалльной шкале. Предложенные вопросы позволили оценить:

- 1) удовлетворенность режимом работы детского сада;
- 2) удовлетворенность созданными условиями, в детском саду;
- 3) удовлетворенность организацией питания в детском саду;
- 4) удовлетворенность материально-техническим обеспечением детского сада;
- 5) удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг в детском саду;
- 6) удовлетворенность компетентностью педагогических работников детского сада;
- 7) удовлетворенность компетентностью администрации детского сада;
- 8) удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

9) удовлетворенность в целом работой детского сада в целом.

Результаты изучения мнения населения:

Вопрос анкеты	Удовлетворенность в целом
Вопрос № 1	94%
Вопрос № 2	90%
Вопрос № 3	89%
Вопрос № 4	90%
Вопрос № 5	90%
Вопрос № 6	94%
Вопрос № 7	90%
Вопрос № 8	94%
Вопрос № 9	94%

Факты взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги не выявлены.

Поступившие в результате анкетирования замечания и предложения, рассматриваются, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

Таким образом, по результатам изучения мнения населения следует, что оказываемые муниципальные услуги в целом соответствуют требованиям к качеству.

АУ Хабаровского муниципального района «Редакцией газеты "Сельская Новь"» проведено анкетирование населения об оказании муниципальной услуги.

По результатам опроса получены следующие данные:

Вопрос	Варианты ответа				
	Полностью удовлетворяет	В основном удовлетворяет	В большей степени удовлетворяет	Совсем не удовлетворяет	Затрудняюсь ответить
Считаете ли вы условия оказания услуг в учреждении комфортными?	77	22	1	0	0
Считаете ли вы специалистов, оказывающих услуги в учреждении компетентными?	83	15	1	1	0
Считаете ли вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?	76	18	3	2	1
Удовлетворены ли вы качеством оказываемых услуг в учреждении?	79	11	6	1	3
Как вы оцениваете	73	17	3	2	5

доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги (информационные стенды, телефон, СМИ)?					
Удовлетворены ли вы состоянием материальной базы учреждения?	23	0	0	25	52
Удовлетворены ли вы графиком работы учреждения?	87	6	0	3	4
Что, по вашему мнению может улучшить качество предоставления услуг?	Увеличение объема публикуемой информации о мероприятиях района	Увеличение объема соц. значимой информации	Более детальное освещение деятельности органов гос. власти и администрации района	Уменьшение объема публикуемой офиц. информации	Уменьшение объема материалов о людях

Начальник Финансового управления
администрации Хабаровского
муниципального района



О.А. Гусева