

## ПРОТОКОЛ №1

### результатов анкетирования потребителей услуги о качестве предоставляемой муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образования в области культуры за 2015 год

25 декабря 2015 г.

Комиссия в составе:

- Аксенова Т.Н., заместитель комитета по культуре администрации Белоярского района;
  - Шевер И.Г., ведущий специалист комитета по культуре администрации Белоярского района;
  - Пономарева Е.С., заведующий информационным методическим отделом муниципального автономного учреждения культуры Белоярского района «Белоярская централизованная библиотечная система».
- Провела анализ анкет о качестве предоставляемых муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образования в области культуры.
- В анкетировании приняли участие 1789 респондентов.

По результатам проверки выявлено:

1. Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставляемой услуги 1452 респондента, что составляет 81,2% .
2. Скорее удовлетворяет – 325 человек, что составляет 18,2%.
3. Скорее не удовлетворяет – 6 человек, что составляет 0,3%.
4. Не удовлетворяет – 0 человек, что составляет 0,0%.
5. Затрудняюсь ответить – 6 человек, что составляет 0,3%.

По результатам анкетирования выявлено, что основные проблемы, которые отметили потребители:

1. Неудобное месторасположения учреждений – указали 32 человека, что составляет 1,8%.
2. Неудобный график работы учреждений – указали 27 человек, что составляет 1,5%.
3. Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях учреждений – указали 7 человек, что составляет 0,4%.
4. Высокая стоимость предоставления муниципальных услуг (для платных услуг) – указали 11 человек, что составляет 0,6%.
5. Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальных услуг (автоинформатор, Интернет, электронная почта, почтовая рассылка, стенды) – указали 21 человек, что составляет 1,2%.

На основании полученных результатов учреждениями культуры Белоярского района запланировано на 2016 год проведение следующих мероприятий по улучшению качества предоставляемых муниципальных услуг:

1. Продолжить работу по внедрению IT-технологий, PR-акций с целью создания и предоставления альтернативных способов информирования потребителей о предоставлении муниципальных услуг.
2. Ответственным сотрудникам учреждений культуры Белоярского района отслеживать наличие информации по муниципальным услугам в помещениях учреждений.

3. Провести опрос среди населения с целью составления удобного для потребителей графика работы учреждений.

4. Усовершенствовать альтернативные способы информирования населения о предоставлении муниципальной услуги.

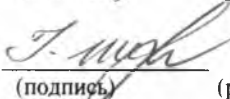
Председатель комиссии:

заместитель председателя комитета по культуре

  
(подпись)

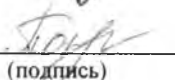
Аксенова Т.Н.  
(расшифровка подписи)

Члены комиссии: ведущий специалист

  
(подпись)

Шевер И.Г.  
(расшифровка подписи)

заведующая ИМО МАУК «БЦБС»

  
(подпись)

Пономарева Е.С.  
(расшифровка подписи)