



Утверждаю
Исполняющий обязанности
главы города

О.Ю. Тихонова

2022г.

**Отчет о результатах анкетирования по изучению мнения населения
г. Енисейска о качестве муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными
учреждениями, подведомственными администрации г. Енисейска за 2022г.**

В соответствии с постановлением Администрации г. Енисейска от 14.06.2018г. № 124-п «Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах» проведено изучение мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг за 2022 год. Анкетирование проводилось с целью получения общей картины об уровне удовлетворенности населения г. Енисейска качеством оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными администрации г. Енисейска.

В опросе приняло участие 531 респондентов, являющихся пользователями услуг 4 учреждений: МБУ «Молодежный центр г. Енисейска», МАУ «ЦРФК и С г. Енисейска», МБУ «Спортивная школа г. Енисейска им. Г.П. Федотова», МБУ «Енисейский городской информационный центр».

Анкета опроса по изучению мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг включала в себя вопросы по показателям:

1. комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
2. удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
3. удовлетворенность респондента отношением специалистов к получателям муниципальной услуги (внимание, вежливость, тактичность);
4. удовлетворенность компетентностью сотрудников;
5. удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
6. наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги;
7. удовлетворенность графиком работы с посетителями.

Согласно данным актов по результатам опроса населения по качеству оказания муниципальных услуг, в подавляющем большинстве респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы муниципальных учреждений, подведомственных администрации г. Енисейска (в частности, зафиксированы высокие значения показателей № 3, 4, 5, 6, 7 – 87%-100%). Меньшие значения зафиксированы по показателям:

- комфортности помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг (МБУ «Молодежный центр г. Енисейска»: 31,6% удовлетворены полностью (5 баллов), 47,4% удовлетворены в целом (4 балла) и 15,8% мало удовлетворены (3 балла). Похожие данные по данному показателю отмечены в МАУ «ЦРФКиС г. Енисейска»: 80,9% опрошенных - 5 баллов, 19,1% - 4 балла;

- информирования о порядке оказания муниципальных услуг (МБУ «Молодежный центр г. Енисейска» и МАУ «ЦРФКиС г. Енисейска» - 56,2% и 77,2% соответственно

оценили на 5 баллов, 42,1% и 22,8% на 4 и 3 балла, 1,7% - на 2 балла (МБУ «Молодежный центр г.Енисейска»).

Вывод: В целом, респондентами отмечена удовлетворительная оценка организации работы муниципальных учреждений, подведомственных администрации г. Енисейска. В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых указанными учреждениями, необходимо обеспечить более комфортные условия в помещениях для получателей услуг; своевременно информировать общественность о предполагаемых **событиях и предоставляемых муниципальных услугах**, в т.ч совершенствовать систему информирования посредством интернет-ресурсов.