**ПРОТОКОЛ №1**

**результатов анкетирования потребителей услуг о качестве предоставляемых муниципальных услуг учреждениями культуры и образования в области культуры за 2017 год**

28 декабря 2017 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 1586 респондентов.

По результатам проверки выявлено:

1. Полностью удовлетворены качеством и доступностью предоставляемой услуги

1370 респондента, что составляет 86,3% .

1. Скорее удовлетворяет – 165 человек, что составляет 10,4%.
2. Затрудняюсь ответить – 7 человек, что составляет 0,4%.
3. Не удовлетворяет – 35 человек, что составляет 2,2%.

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

1. Неудобное месторасположения учреждений – указали 53 человека, что составляет 3,30%.
2. Неудобный график работы учреждений – указали 28 человек, что составляет 1,8%.
3. Высокая стоимость предоставления муниципальных услуг (для платных услуг) – указали 17 человек, что составляет 1,1%.
4. Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальных услуг (автоинформатор, Интернет, электронная почта, почтовая рассылка, стенды) – указали 12 человек, что составляет 0,8%.
5. Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях учреждения – указали 9 чел., что составляет 0,6%;

На основании полученных результатов учреждениями культуры Белоярского района запланировано на 2017 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. Рассмотреть возможность предоставление скидки для многодетных семей.
3. Рассмотреть возможность корректировки графика работы библиотек в п.Полноват, с.Ванзеват, п.Лыхма, с.Казым.
4. Ответственным сотрудникам учреждений культуры Белоярского района отслеживать наличие информации по муниципальным услугам в помещениях учреждений.
5. Усовершенствовать альтернативные способы информирования населения о предоставлении муниципальной услуги.

Председатель комиссии:

заместитель председателя комитета по культуре \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Аксенова Т.Н.

(подпись) (расшифровка подписи)

Члены комиссии: ведущий специалист \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Шевер И.Г.

(подпись) (расшифровка подписи)

заведующая ИМО МАУК «БЦБС» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Пономарева Е.С.

(подпись) (расшифровка подписи)