

Отчет по материалам опроса

«Оценка уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг МКУ «Редакция газеты «ОЭП» в 2024 г.

Охотск 2025

Оглавление

Введение.....	2
Глава I. Социально-демографические характеристики исследуемой совокупности.....	4
Глава II. Качество организации предоставления муниципальных услуг в МКУ «Редакция газеты «ОЭП».....	6
Глава III. Уровень комфортности, оснащения помещения, территориального расположения в МКУ «Редакция газеты «ОЭП».....	8
Глава IV. Уровень компетентности сотрудников МКУ «Редакции газеты «ОЭП»	8
Глава V. Уровень длительности приема заявок на предоставление услуг МКУ «Редакция газеты «ОЭП»	9
Глава VI. Расчет оценки уровня удовлетворенности.....	10

Введение

Одним из способов осуществления контроля качества предоставляемых услуг является изучение общественного мнения граждан-заявителей, что включает в себя оценку следующих показателей:

- общий уровень удовлетворенности населения качеством государственных и муниципальных услуг;
- качество полученной гражданами муниципальной услуги;
- деятельность СМИ, предоставляющего муниципальную услугу;

Объект исследования – граждане Охотского округа, являющиеся получателями услуг в МКУ «Редакция газеты «ОЭП».

Предмет исследования – уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых муниципальных услуг в МКУ «Редакция газеты «ОЭП».

Целью работы является исследование удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг исполнителями. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

Данная цель исследования предполагает выполнение следующих **задач**:

1. Определить степень удовлетворенности граждан организацией процедуры муниципальных услуг (доступность информации о деятельности МКУ «Редакция газеты «ОЭП», график работы, длительность обслуживания, и т.д.).
2. Выявить уровень удовлетворенности граждан внешними условиями оказания услуг (комфортность, оснащение помещения; территориальное расположение).
3. Выявить мнения граждан относительно уровня компетентности, доброжелательности, корректности сотрудников МКУ «Редакция газеты «ОЭП».

Методика исследования. Основным методом изучения рассматриваемых процессов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг является анкетное формализованное интервью с

использованием стандартизированного опросного листа (анкеты) – заявителей (получателей) муниципальных услуг.

В качестве исследуемой совокупности выступили муниципальные услуги тех муниципальных образований Охотского округа, в которых распространяется газета «ОЭП». В исследовании приняли участие 61 респондент.

Основные определения.

Определения, используемые в тексте данной программы:

Респондент – заявитель (получатель) муниципальных услуг.

Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг – соответствие показателей качества предоставления муниципальных услуг требуемым или желаемым значениям, позволяющим говорить о степени достижения желаемого результата.

Критерии качества предоставления государственных (муниципальных) услуг – основные параметры, характеризующие показатели качества предоставления муниципальных услуг в рамках работы МКУ «Редакция газеты «ОЭП».

Таблица 1

Распределение выборочной совокупности по муниципальным образованиям

№	Муниципальное образование	Количество, (чел.)	Количество, (%)
1	рп. Охотск	53	86,9%
2	п. Н-Иня	3	4,9%
3	п. Булгин	4	6,6%
4	п. Н. Устье	1	1,6%
Итого:		61	100,0%

Форма представления результатов - отчет по результатам анкетного опроса.

Исполнители:

1. Ответственный секретарь – Чубарева А. С.
2. Оператор цифровой печати – Шутилова О. В.

I. Социально-демографические характеристики исследуемой совокупности

В анкетном опросе приняли участие 61 респондента, из них 88,5% (54) женщин и 11,5% (7) мужчин (таблица 2).

Таблица 2

Распределение респондентов по полу

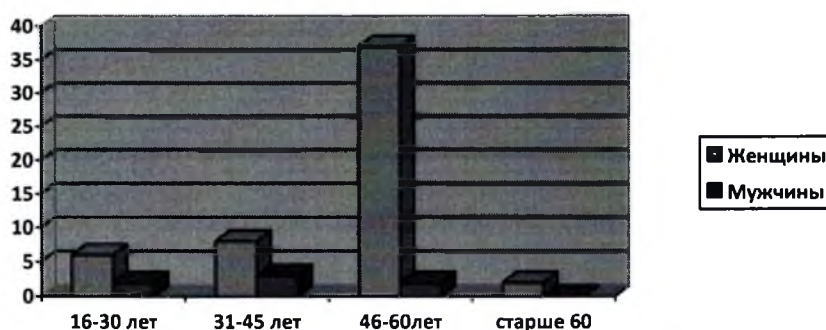
№	Ваш пол	Количество, (чел.)	Количество, (%)
1	женский	54	88,5
2	мужской	7	11,5

Возрастные категории респондентов распределены следующим образом:

1. Возрастная группа от 16 до 30 лет – 8 человек (13%); 6/2
2. Возрастная группа от 31 до 45 лет –12 человек (20,8%);8/3
3. Возрастная группа от 46 до 60 лет – 39 человек (64%); 37/2
4. Старше 60 лет – 2 человека (6,6%) (диаграмма 1). 2/0

Диаграмма 1

Распределение респондентов по возрасту



Чаще всего услугами МКУ «Редакция газеты «ОЭП» пользуются граждане в возрасте от 46 до 60 лет, в процентном соотношении их количество составило около 64% (39 чел.) от общего числа участников опроса.

По уровню образования участников анкетного опроса были получены следующие данные (таблица 3):

Уровень образования респондентов

№	Образование	Количество, (чел.)	Количество, (%)
1	Среднее общее	2	3,3
2	Среднее специальное	23	37,7
3	Неполное высшее	5	8,2
4	Высшее	29	47,5
5	Не указали уровень образования	2	3,3
Итого:		61	100

Большинство заявителей МКУ «Редакция газеты «ОЭП» – лица, получившие высшее профессиональное образование (47,5% от общей совокупности).

Распределение респондентов, по роду деятельности выглядит следующим образом:

Таблица 4

Распределение респондентов по роду деятельности

№	Род деятельности	Количество, (чел.)	Количество, (%)
1	не ответили на этот вопрос	3	4,9
2	служащие	10	16,4
3	предприниматели	4	6,6
4	рабочие	12	19,7
5	пенсионеры	29	47,5
6	безработные	3	4,9
Итого:		61	100

Активными потребителями государственных и муниципальных услуг являются рабочие и пенсионеры (общее процентное соотношение 67,2%).

Предприниматели и служащие также достаточно часто обращаются к услугам (26,3%).

II. Качество организации предоставления муниципальных услуг в МКУ «Редакция газеты «ОЭП»

Выявление общественного мнения граждан относительно качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг предполагает рассмотрение следующих аспектов: доступность информации, график работы, длительность обслуживания.

На вопрос о каналах получения информации о работе редакции, большинство опрошенных респондентов указали на информацию опубликованную в газете «Охотско-эвенская правда» - более 80%, социальные связи – «знакомые, родственники, коллеги» - это 20% от общего числа выборочной совокупности.

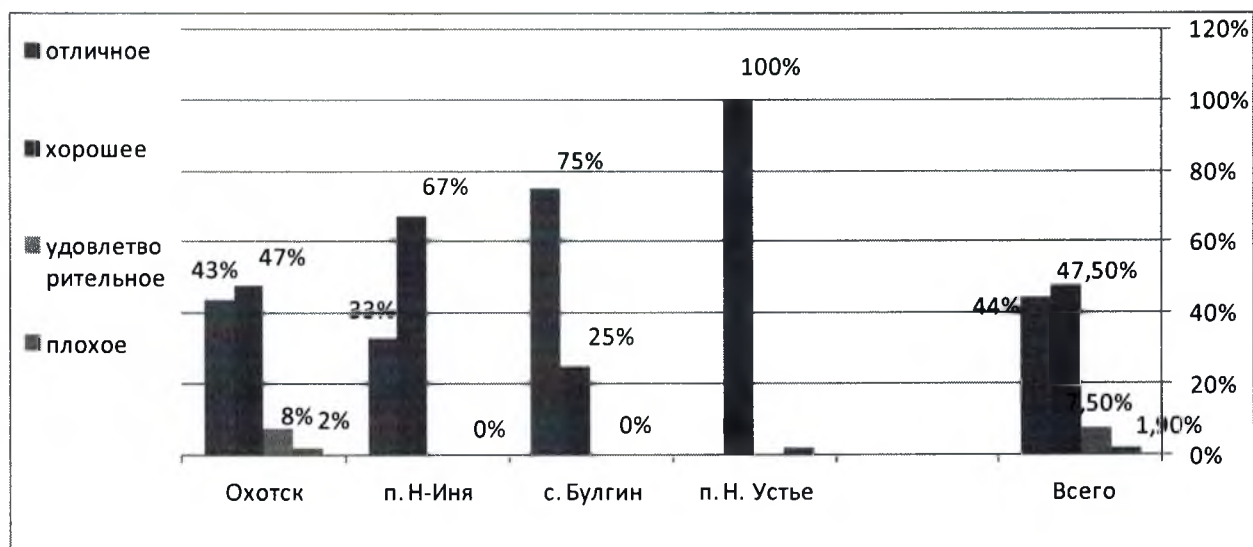
В рамках опроса была выявлена степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в МКУ «Редакция газеты «ОЭП» (таблица 5).

Таблица 5

Удовлетворенность качеством предоставления услуг в МКУ «Редакция газеты «ОЭП»

№	Удовлетворяет ли Вас качество предоставления услуг?	Респонденты				Итого:
		Охотск	п. Н-Иня	с. Булгин	п.Н-Устье	
1	отличное	23 (43,4%)	1 (33%)	3(75%)	(0%)	27 (44,3%)
2	хорошее	25 (47,2%)	2 (67%)	1 (25%)	1 (100%)	29 (47,5%)
3	удовлетворительное	4 (7,5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (7,5%)
4	плохое	1 (1,9%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1,9%)
Итого:		53 (100%)	3 (100%)	4 (100%)	1 (100%)	61 (100%)

Большинство опрошенных респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг – почти 44,3% отметили вариант «Хорошее», 47,5% поставили «Отлично» и в целом удовлетворены работой МКУ «Редакция газеты «ОЭП»



Гистограмма 1

Потребителям услуг было предложено оценить график работы редакции. Получены следующие результаты (таблица 6):

Таблица 6

Удовлетворенность графиком работы МКУ «Редакция газеты «ОЭП»

№	Удобен ли для Вас график работы редакции?	Респонденты				Итого:
		р.п.Охотск	п. Н-Иня	с. Булгин	п.Н-Устье	
1	очень удобен	35 (66%)	2 (67%)	2 (50%)	0 (0%)	39 (63,9%)
2	скорее удобен	15 (28,3%)	1 (33%)	2 (50%)	1 (100%)	19 (31,1%)
3	скорее неудобен	2 (3,8%)	0	0 (0%)	0 (0%)	2 (3,3%)
4	совершенно неудобен	1 (1,9%)	0	0	0	1 (1,7%)
Итого:		53 (100%)	3 (100%)	4 (100%)	1 (100%)	61 (100%)

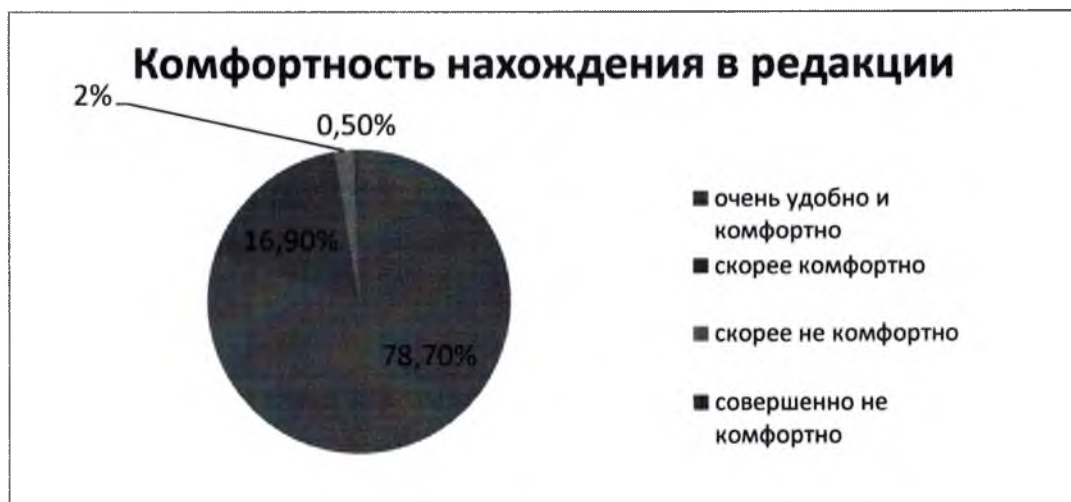
График работы устраивает абсолютное большинство посетителей, потребителей услуг МКУ «Редакция газеты «ОЭП» (гистограмма 2).

Гистограмма 2



III. Уровень комфортности, оснащения помещения, территориального расположения МКУ «Редакция газеты «ОЭП»

Диаграмма 2



Немаловажным фактором является территориальная доступность редакции. Существует необходимость учета местоположения здания редакции. Территория, на которой находится редакция в общей сложности оценивается респондентами как доступная, удобная. Этим фактором удовлетворено абсолютное большинство респондентов – 100%.

IV. Уровень компетентности сотрудников МКУ «Редакция газеты «ОЭП»

Немаловажным фактором, влияющим на оценку деятельности, является работа сотрудников – их доброжелательность, вежливость, компетентность.

85,8% опрошенных респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников

Таблица 7

**Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью
работников редакции**

№ 1	Варианты ответов	респонденты				Всего
		р.п.Охотск	п. Н.Иня	с. Булгин	п.Н.Устье	
1	удовлетворен	35 (66%)	2 (67%)	2 (50%)	0 (0%)	39 (63,9%)
2	скорее удовлетворен	15 (28,3%)	1 (33%)	2 (50%)	1 (100%)	19 (31,1%)
3	скорее не удовлетворен	2 (3,8%)	0	0 (0%)	0 (0%)	2 (3,3%)
4	абсолютно не удовлетворен	1 (1,9%)	0	0	0	1 (1,7%)
Итого		53 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	4 (100%)	61 (100%)

Гистограмма 3



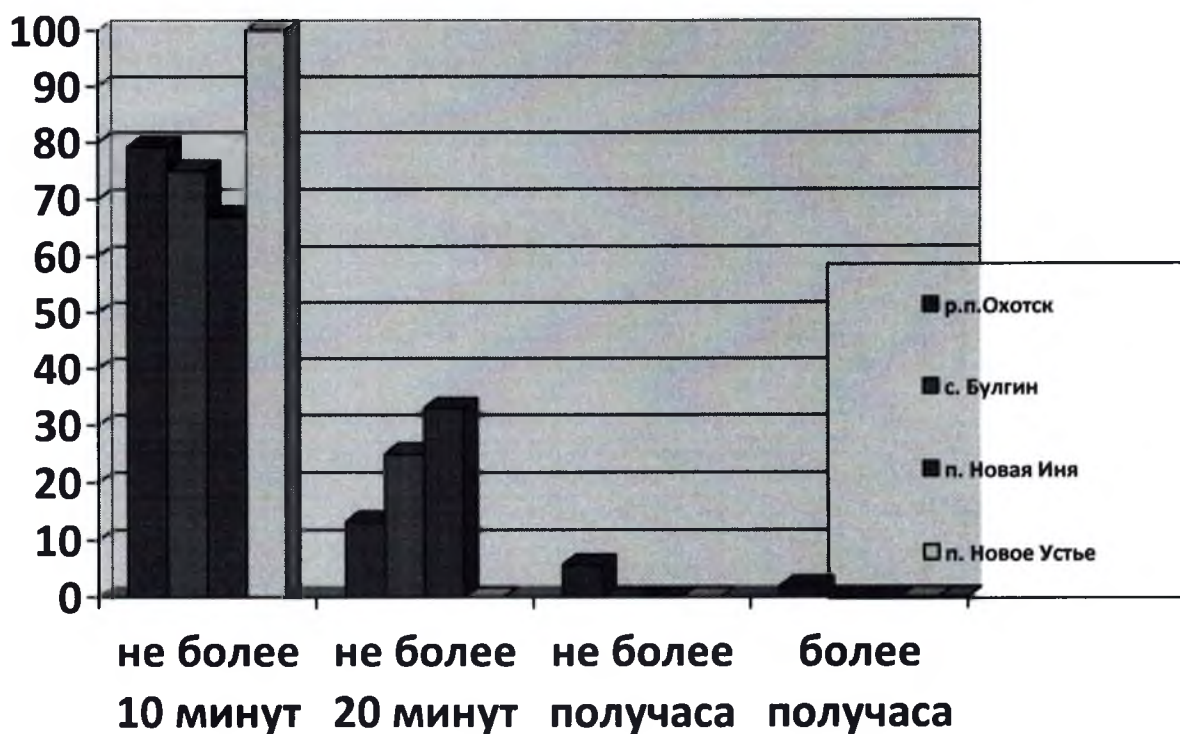
**V. Уровень длительности предоставления услуг МКУ «Редакция
газеты «ОЭП»**

Немаловажным фактором, влияющим на оценку деятельности, является длительность предоставления услуг при получении заявки. Большинство опрошенных ответили, что не более 10 минут. Таблица 8

Таблица 8

№ 1	Варианты ответов	респонденты				Всего
		р.п. Охотск	п. Н.Иня	с. Булгин	п.Н.Устье	
1	Не более 10 минут	42 (79,2%)	2 (67%)	3 (75%)	1 (100%)	48 (78,7%)
2	Не более 20 минут	7 (13,2%)	1 (33%)	1 (25%)	0 (0%)	9 (14,8%)
3	Не более 30 минут	3 (5,7%)	0	0 (0%)	0 (0%)	3 (4,9%)
4	более 30 минут	1 (1,9%)	0	0	0	1 (1,6%)
Итого		53 (100%)	3 (100%)	4 (100%)	1 (100%)	61 (100%)

Гистограмма 4



VI. Расчет оценки уровня удовлетворенности

Общий порядок проведения оценки.

Оценка уровня удовлетворенности проводится на основе результатов опроса респондентов, представлена в Приложении № 1 к настоящему отчету.

Расчет оценки уровня удовлетворенности осуществляется по критериям и индикаторам (показателям) в соответствии с алгоритмом их расчета.

Критерии оценки уровня удовлетворенности и индикаторы (показатели) оценки уровня удовлетворенности населения.

I. Критерии оценки уровня удовлетворенности:

- 1) Уровень организации взаимодействия с заявителем;
- 2) Уровень материально-технической оснащенности;
- 3) Степень соблюдения сроков оказания услуг;
- 4) Уровень квалификации персонала редакции;

II. Индикаторы и показатели мониторинга уровня удовлетворенности населения.

1) Критерий «Уровень организации взаимодействия с заявителем» включает следующие индикаторы и показатели:

1.1 Степень информирования заявителя для получения исчерпывающей информации:

а) качество предоставляемой информации заявителю о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

1.2 Уровень организации приема по обслуживанию заявителя:

- а) комфортность графика работы;
- б) комфортность доступности к зданию;

2) Критерий «Уровень материально-технической оснащенности» включает следующие индикаторы и показатели:

2.1 Уровень обеспеченности клиентских залов для создания комфортных условий заявителю:

а) комфортность нахождения в помещении МКУ «Редакция газеты «ОЭП»

3) Критерий «Степень соблюдения временного регламента оказания услуг» включает следующие индикаторы и показатели:

3.1 Уровень организации приема по обслуживанию заявителя:

а) длительность обслуживания.

4) Критерий «Уровень квалификации персонала редакции» включает следующие индикаторы и показатели:

4.1 Уровень удовлетворенности личностными качествами персонала:

а) Степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью сотрудников

4.2 Уровень удовлетворенности профессиональными навыками персонала:

а) Степень удовлетворенности компетентностью при оказании муниципальных услуг.

5) Критерий «Уровень качества обслуживания специалистов МКУ «Редакция газеты «ОЭП» по оценке посетителей центра включает следующие индикаторы и показатели:

В качестве исследуемой совокупности выступили получатели муниципальных услуг. В исследовании приняли участие 61 респондента.

В заключении:

Таблица 31

Сводная таблица основных данных

Критерий	удовлетворяет	скорее удовлетворяет	скорее не удовлетворяет	совершенно не удовлетворяет
график работы	39 (63,9%)	19 (31,1%)	2 (3,3%)	1 (1,7%)
длительность обслуживания при приеме заявок	48 (78,7%)	9 (14,8%)	3 (4,9%)	1 (1,6%)
местоположение, территориальная доступность	48 (78,7%)	11 (16,9%)	1 (1,6%)	1 (1,6%)
Доброжелательность, вежливость работников	39 (63,9%)	19 (31,1%)	2 (3,3%)	1 (1,7%)
Средний балл	43,5 (71,3%)	14,5 (23,8%)	2 (3,3%)	1 (1,6%)

Интерпретация результатов социологического опроса респондентов – получателей муниципальных услуг.

Расчет уровня удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных услуг производился по следующей формуле:

$$P = D_y + D_{чy} * 0,75 + D_z * 0,5 + D_{чнy} * 0,25, \text{ где}$$

D_y - доля оценивших «удовлетворяет», $D_{чy}$ – доля оценивших «скорее удовлетворяет», D_z – доля затруднившихся ответить, $D_{чнy}$ – доля оценивших «скорее не удовлетворяет». Результат – уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 100) или в % от максимальной оценки.

Расчет уровня удовлетворенности по формуле на основе полученных данных: $71,3 + 23,8 * 0,75 + 3,3 * 0,5 + 1 * 0,25 = 91,05$

Таким образом, по результатам опроса, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг, в целом составил 91 балл из 100.