

## Результаты исследования муниципальной услуги за 2016 год

**Наименование муниципальной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии»**

**предоставляемой МУК «Музей истории и археологии г. Надыма», филиалом МУК «Музей истории и археологии г. Надыма» - «Дом природы»**

**Количество поступивших запросов за муниципальной услугой 427 из них:**

от физических лиц	398
поступило	
от юридических лиц	29

**Число направленных обращений:**

почтой	0
лично	398
электронно	29

**Количество консультаций по оказанию муниципальных услуг 427**

**Количество оказанных муниципальных услуг 427 из них:**

количество муниципальных услуг, предоставленных в срок	427
количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока	0

**Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг - 0**

**Количество поступивших жалоб 0 из них:**

количество удовлетворенных жалоб	0
количество жалоб, признанных необоснованными	0

### Детализация по вопросам анкеты заявителей:

Общее количество опрошенных лиц – 178 человек, в том числе:

посредством интернет-опроса	0
по месту предоставления услуги	178

**Вопрос № 1.** Количество раз обращений заявителей в орган власти для получения муниципальной услуги

Таблица № 1

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	1-2 раза	178	100
2	3 раза	0	0
3	Больше 4 раз	0	0
	<b>Итого:</b>	178	100

**Вопрос № 2.** Временные затраты заявителей в очереди на ожидание приема при подаче заявления для получения муниципальной услуги

Таблица № 2

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	Менее 15 минут	178	100
2	От 15 до 40 минут	0	0
3	Более 40 минут	0	0
	<b>Итого:</b>	178	100

**Вопрос № 3.** Сколько времени Вы потратили на получение муниципальной услуги с момента подачи заявления до момента получения муниципальной услуги? (среднее кол-во по мун.услуге) 0,17 часов; 1 раб. день

**Вопрос № 4.** Распределение ответов по вопросу «Требовали ли от Вас дополнительные документы и справки, которые находятся в распоряжении других органов власти?»

Таблица № 3

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	Нет	178	100
2	Да (если да то, какие):	0	0
	<b>Итого:</b>	178	100

**Вопрос № 5.** Наличие материальных расходов в связи с получением муниципальной услуги

Таблица № 4

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	Материальных расходов не было	178	100 %
2	Государственная пошлина	0	0
3	Стоимость ксерокопий	0	0
4	Транспортные расходы	0	0
5	Дополнительные неофициальные платежи сотрудникам органа власти	0	0
6	Нет ответа	0	0
7	Оплата услуг посредников	0	0

Вопрос		Среднее значение	Степень удовлетворенности заявителей, в %
№ 6	Удовлетворены ли Вы графиком работы субъекта мониторинга?	5	100
№ 7	Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?	4,8	96
№ 8	Удовлетворены ли Вы обстановкой в месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и др.)?	5	100
№ 9	Удовлетворяет ли Вас территориальная доступность структурного подразделения,	4,9	98

	муниципального учреждения?		
<b>№ 10</b>	Удовлетворяет ли Вас качество оказанной услуги в целом?	5	100
<b>Среднее значение удовлетворенности:</b>		<b>4.94</b>	98,8

**Вопрос 11.** Наличие обращений к административным регламентам для получения информации о порядке предоставления услуги, (в %)

Таблица № 5

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	Да	0	0
2	Нет	178	100
	<b>Итого:</b>	178	100

**Вопрос 12.** Основные проблемы, с которыми столкнулись заявители при получении муниципальной услуги

Таблица № 6

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	Нет ответа	12	6,7
2	Сложность заполнения бланков	0	0
3	Большие очереди в органе власти	0	0
4	Проблем не было	163	91,5
5	Некомфортные условия оказания муниципальной услуги	1	0,6
6	Нерасторопность специалистов, предоставляющих мун. услугу	1	0,6
7	Низкий уровень квалификации специалистов, предоставляющих услугу	1	0,6

**Вопрос 13.** Источники получения информации заявителями о предоставлении муниципальной услуги,

Таблица № 7

№	значение	Кол-во опрошенных (чел)	% от общего числа опрошенных
1	Консультации сотрудников органа власти	6	3,3
2	Информационные стенды органа власти	48	27,1
3	Официальный сайт органа власти	76	42,7
4	Отзывы родственников и знакомых	16	9
5	Региональный портал гос. и мун. услуг	11	6,1
6	Публикации в СМИ	17	9,6
7	Нет ответа	4	2,2

**Вопрос 14.** Наличие жалоб заявителей на качество предоставления муниципальных услуг в целом

Таблица № 8

№	значение	Кол-во опрошенных	% от общего числа
---	----------	-------------------	-------------------

		<b>х (чел)</b>	<b>опрошенных</b>
1	Да	0	0
2	Нет	178	100
3	Не знал (а), что можно пожаловаться на качество мун. услуг, но при возможности обязательно сделал (а) бы это	0	0

**Вопрос 15.** Предложения и рекомендации заявителей по повышению качества предоставления данной услуги

Таблица № 9

<b>№</b>	<b>значение</b>	<b>Кол-во опрошенных (чел)</b>	<b>% от общего числа опрошенных</b>
1	Нет ответа	13	7,3
2	Предложений нет	12	6,7
3	Осуществить запись на прием по талонам к определенному времени	0	0
4	Все хорошо	153	86
5	Запись на прием в электронном виде, электронная очередь		0
6	Упорядочить очередь		0

**Описание выявленных проблем предоставления муниципальной услуги:** не выявлено

**Предложения по оптимизации порядка и условий предоставления муниципальной услуги:** нет.

Директор МУК «Музей истории и археологии г. Надыма»

Н.М.Мицкевич