

**Результаты опроса
получателей государственной услуги
«Предоставление консультационной помощи в рамках
государственной аграрной политики» за 2018 год**

ГБУ «ИМЦ РБ» в рамках своей компетенции оказывает государственную услугу «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики».

Категории получателей: физические и юридические лица – сельскохозяйственные товаропроизводители и другие участники рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия.

Мониторинг удовлетворения предоставлением государственной услуги осуществлялся в формате анонимного социологического опроса получателей. Опрос проводился по месту расположения ТОРМ ГБУ «ИМЦ РБ» в муниципальных образованиях Республики. Всего участвовало 972 респондента (10 муниципальных районов, город Улан-Удэ).

Общее количество заполненных анкет по муниципальным образованиям распределилось следующим образом:

Бичурский – 127 анкет;
Закаменский – 90 анкет;
Курумканский – 100 анкет;
Кяхтинский – 68 анкет;
Окинский – 49 анкет;
Прибайкальский – 71 анкета;
Селенгинский – 78 анкет;
Тарбагатайский – 99 анкет;
Тункинский – 70 анкет;
Хоринский – 119 анкет;
Улан-Удэ – 101 анкета.

Анализ анкет показал следующее:

На вопрос – «Удовлетворены ли Вы отношением к Вам специалиста?» дали ответ «да» – 936 анкетизируемых, «не в полной мере» – 12 анкетизируемых, «нет» – 1 анкетизируемый, «затрудняюсь ответить» – 22 анкетизируемых, один респондент воздержался от ответа.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги?» дали ответ: «да» – 917 анкетизируемых, «не в полной мере» – 25 анкетизируемых, «нет» – 3 анкетизируемых, «затрудняюсь ответить» – 23 анкетизируемых, четыре респондента воздержались от ответа.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?» дали ответ: «да» – 930 анкетизируемых, «не в полной мере» – 28 анкетизируемый, «нет» – 4 анкетизируемых, «затрудняюсь ответить» – 8 анкетизируемых, два респондента воздержались от ответа.

На вопрос «Что следует улучшить в работе ГБУ ИМЦ» получен ответ: «предоставлять больше информации об ИМЦ» – 401 анкетированных; «внести изменения в график работы ГБУ ИМЦ» – 107 анкетированных; «увеличить размеры помещения для ожидания получения услуги» – 247 анкетированных; «оснастить места ожидания дополнительной информацией об услугах ГБУ ИМЦ» – 276 анкетированных; «повышать уровень подготовки консультантов» – 94 анкетированных; «Ваш вариант ответа» – 13 анкетированных.

На вопрос «Какими видами дополнительных услуг Вы готовы пользоваться за определенную плату?» получен ответ:

«услуги экономического характера» – 279 анкетированных;
 «бухгалтерские услуги» – 545 анкетированных;
 «услуги юридического характера» – 389 анкетированных;
 «прочие услуги» – 10 анкетированных.

Результаты проведенного мониторинга.

Анкетирование, проведенное среди получателей государственной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» за 2018 год показало следующие результаты:

№	Наименование вопроса	Да	Не в полной мере	Нет	Затрудняюсь ответить
1	Удовлетворены ли Вы отношением к вам специалиста?	96,30	1,23	0,10	2,26
2	Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги?	94,34	2,57	0,31	2,37
3	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?	95,68	2,88	0,41	0,82
		95,44	2,23	0,27	1,82

Уровень удовлетворенности граждан Республики Бурятия качеством оказания государственной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» составляет 95,44%.

1. На вопрос «Что следует улучшить в работе ГБУ ИМЦ» ответы распределились следующим образом:

«предоставлять больше информации об ИМЦ» – 41,3%;
 «внести изменения в график работы ГБУ ИМЦ» – 11,0%;
 «увеличить размеры помещения для ожидания получения услуги» – 25,4%;
 «оснастить места ожидания дополнительной информацией об услугах ГБУ ИМЦ» – 28,4%;

«повышать уровень подготовки консультантов» – 9,7%;
«иные предложения» (приобретение новой техники, больше информирования об услугах ИМЦ в районах, информирование о деятельности ИМЦ в газетах и на ТВ) – 1,3%.

2. Дополнительные услуги за определенную плату, которые востребованы анкетированными, распределились следующим образом:

- «услуги экономического характера» – 28,7%;
- «бухгалтерские услуги» – 56,1%;
- «услуги юридического характера» – 40,0%;
- «иные услуги» (маркетинг, продвижение, помощь со сбытом, операторские услуги (ламинирование, копирование) – 1,0%.

Рекомендации и предложения.

1. Материально-техническая база. Кроме организации труда немаловажное значение придается состоянию пунктов обслуживания, их интерьерному оформлению, материальным условиям и т.д. В местах оказания услуг должно быть достаточное количество посадочных мест для клиентов, мебели, оборудования и др.

Рисунок 1 - Уровень удовлетворенности условиями предоставления услуги



Из данных рис. 1 видно, что большинство клиентов, получивших услугу, удовлетворено условиями ее предоставления. Однако, имеются предложения получателей по усовершенствованию условий, а именно - материально-технической базы учреждения, в числе которых: приобретение новой офисной техники (компьютеры).

2. Расширение видов услуг. Респонденты предлагают оказывать для них дополнительные услуги:

- маркетинговые услуги;
- содействие в продвижении продукции на рынок (сбыт).