

**Результаты опроса
получателей государственной услуги
«Предоставление консультационной помощи в рамках
государственной аграрной политики» за 2019 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 885 респондентов (9 муниципальных районов, город Улан-Удэ).

Общее количество заполненных анкет по муниципальным образованиям распределилось следующим образом:

Бичурский – 90 анкет;
Закаменский – 52 анкет;
Курумканский – 79 анкет;
Кяхтинский – 82 анкеты;
Прибайкальский – 57 анкет;
Селенгинский – 78 анкет;
Тарбагатайский – 76 анкет;
Тункинский – 63 анкеты;
Хоринский – 148 анкет;
Улан-Удэ – 160 анкет.

Анализ анкет показал следующее:

На вопрос – «Удовлетворены ли Вы отношением к Вам специалиста?» дали ответ «да» – 847 анкетированных, «не в полной мере» – 8 анкетированных, «нет» – 1 анкетированный, «затрудняюсь ответить» – 26 анкетированных, три респондента воздержались от ответа.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги?» дали ответ: «да» – 836 анкетированных, «не в полной мере» – 23 анкетированных, «нет» – 0 анкетированных, «затрудняюсь ответить» – 23 анкетированных, три респондента воздержались от ответа.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?» дали ответ: «да» – 836 анкетированных, «не в полной мере» – 32 анкетированных, «нет» – 1 анкетированный, «затрудняюсь ответить» – 13 анкетированных, три респондента воздержались от ответа.

На вопрос «Что следует улучшить в работе ГБУ ИМЦ» получен ответ: «предоставлять больше информации об ИМЦ» – 337 анкетированных; «внести изменения в график работы ГБУ ИМЦ» – 111 анкетированных; «увеличить размеры помещения для ожидания получения услуги» – 242 анкетированных; «оснастить места ожидания дополнительной информацией об услугах ГБУ ИМЦ» – 229 анкетированных; «повышать уровень подготовки консультантов» – 90 анкетированных; «Ваш вариант ответа» – 10 анкетированных.

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

«услуги экономического характера» – 302 анкетированных;

«бухгалтерские услуги» – 418 анкетированных;

«услуги юридического характера» – 407 анкетированных;

«прочие услуги» – 3 анкетированных.

Результаты проведенного мониторинга.

Анкетирование, проведенное среди получателей государственной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» за 2019 год показало следующие результаты:

№	Наименование вопроса	Да	Не в полной мере	Нет	Затрудняюсь ответить	Воздержались от ответа
1	Удовлетворены ли Вы отношением к вам специалиста?	95,71%	0,90%	0,11%	2,94%	0,34%
2	Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги?	94,46%	2,60%	0,00%	2,60%	0,34%
3	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?	94,46%	3,62%	0,11%	1,47%	0,34%
		94,88%	2,37%	0,07%	2,34%	0,34%

Уровень удовлетворенности граждан Республики Бурятия качеством оказания государственной услуги «Предоставление консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики» составляет **94,88%**.

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

«предоставлять больше информации об ИМЦ» – 337 анкетированных;

«внести изменения в график работы ГБУ ИМЦ» – 111 анкетированных;
«увеличить размеры помещения для ожидания получения услуги» – 242
«оснастить места ожидания дополнительной информацией об услугах
ГБУ ИМЦ» – 229 анкетированных;
«повышать уровень подготовки консультантов» – 90 анкетированных;
«иные предложения» (вовремя уведомлять о своих новшествах,
увеличить количество консультантов, больше специалистов в отделе в городе,
нужен филиал в Заиграевском районе, филиал в Мухоршибирском районе) –
10 анкетированных.

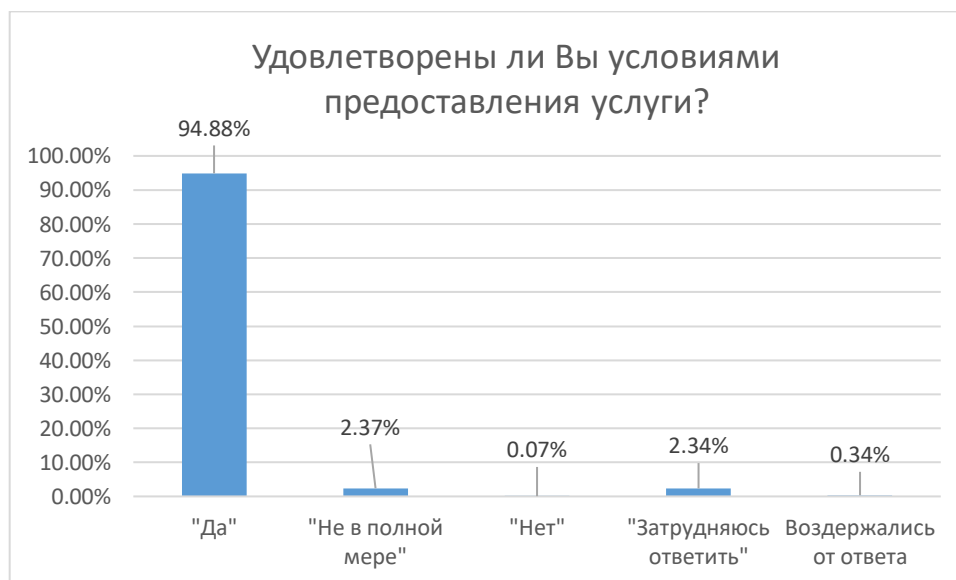
2. Дополнительные услуги за определенную плату, которые востребованы анкетированными, распределились следующим образом:

«услуги экономического характера» – 302 анкетированных;
«бухгалтерские услуги» – 418 анкетированных;
«услуги юридического характера» – 407 анкетированных;
«иные услуги» (маркетинг, сертификация, помощь в сбыте) – 3
анкетированных.

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 увеличению количества консультантов, а также открытию филиалов учреждения в муниципальных образованиях Республики Бурятия.

Кроме того, 229 респондентов высказались за оснащение мест, предназначенных для ожидания оказания услуг дополнительной информацией об услугах и консультационным материалом.

С предложением о большем предоставлении информации об услугах ГБУ ИМЦ обратились 337 анкетированных. В соответствии с этим запросом предлагается больше внимания уделять продвижению услуг учреждения через социальные сети, официальный сайт, а также с привлечением Администраций сельских поселений и муниципальных образований республики, местных управлений сельского хозяйства, прочих учреждений инфраструктуры поддержки предпринимательства.

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

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