

Аналитическая справка
МБУ «МЦ «Спектр»
по результатам мониторинга общественного мнения по предоставлению муниципальной услуги «Реализация досуговых программ для детей и молодежи по месту жительства»
за 1 квартал 2017 года

Анкетирование проводилось среди родителей воспитанников, посещающих досуговые объединения муниципального бюджетного учреждения «Молодежный центр «Спектр», с целью оценки качества предоставления муниципальной услуги «Реализация досуговых программ для детей и молодежи по месту жительства».

Общее количество заявителей получивших муниципальную услугу за 1 квартал 2017 г. - 1185 человек.

Общее количество опрошенных – 381 человек.

Анализ анкет показал:

1. 95% респондентов (359 чел.) считают достаточной информацию, распространяемую официально МБУ «Спектр».
2. Комфортными для себя условия, созданные в МБУ «МЦ «Спектр» считают 91% респондентов (340 чел.)
3. График работы МБУ «МЦ «Спектр», время предоставления услуги устраивает 97 % респондентов (370 чел.)
4. Считают, что сотрудники МБУ «МЦ «Спектр» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно, 99% респондентов (377 чел.)
5. 97% респондентов (368 чел.) удовлетворены качеством оказания услуги.

ВЫВОДЫ:

- Большинство респондентов знают, куда нужно обратиться за предоставлением муниципальной услуги «Реализация досуговых программ для детей и молодежи по месту жительства».
 - График работы МБУ «МЦ «Спектр» устраивает большинство респондентов.
 - Условия, созданные в МБУ «МЦ «Спектр» для респондентов достаточно комфортны.
 - В ходе предоставления услуги сотрудники МБУ «МЦ «Спектр относятся к респондентам доброжелательно.
- Таким образом, для совершенствования работы по предоставлению муниципальной услуги «Реализация досуговых программ для детей и молодежи по месту жительства», необходимо:
- Дальнейшее повышение уровня общей удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуг.
 - Регулярный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги.

Директор МБУ «МЦ «Спектр»



М.А. Иванова

**Таблица к аналитической справке
МБУ «МЦ «Спектр»**

**по результатам мониторинга общественного мнения по предоставлению муниципальной услуги «Реализация досуговых программ для детей и молодёжи по месту жительства»
за 1 квартал 2017 года**

Вопрос опросника	Варианты ответов (V)			
	Полностью не удовлетворён	Частично не удовлетворён	Частично удовлетворён	Полностью удовлетворён
1	2	3	4	5
Открытость и доступность информации об учреждении	-	2% (9 чел.)	3% (13 чел.)	95% (359 чел.)
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	-	4% (17 чел.)	6% (24 чел.)	91% (340 чел.)
Время ожидания предоставления услуги, удобство графика работы организации	-	1% (4 чел.)	2% (7 чел.)	97% (370 чел.)
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	-	-	1% (4 чел.)	99% (377 чел.)
Удовлетворённость качеством оказания услуг	-	-	3% (13 чел.)	97% (368 чел.)

Директор МБУ «МЦ «Спектр»

М.А. Иванова

