

**Аналитическая справка
МБУ «МЦ «Спектр»
по результатам анкетирования заявителей
при предоставлении муниципальной услуги
«Организация отдыха детей в каникулярное время»
За 3 квартал 2016 года**

Анкетирование проводилось с целью оценки качества предоставления муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время».

В анкетировании принимали участие заявители и законные представители несовершеннолетних при предоставлении муниципальной услуги.

Общее количество заявителей получивших муниципальную услугу «Организация отдыха детей в каникулярное время» за 3 квартал 2016 г. - 2278 человек.

Общее количество опрошенных – 629 человек.

Анализ анкет показал:

1. 97,2 % респондентов (612 чел.) **считают достаточной информацию**, распространяемую официально МБУ «Спектр».

2. **Комфортными для себя условия**, созданные в МБУ «МЦ «Спектр» считают 100 % респондентов (629 чел.)

3. **График работы МБУ «МЦ «Спектр», время предоставления услуги устраивает 97%** респондентов (609 чел.)

4. **Считают, что сотрудники МБУ «МЦ «Спектр» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно, 99,5%** респондентов (626 чел.)

5. 98,7 % респондентов (621 чел.) **удовлетворены качеством оказания услуги.**

ВЫВОДЫ:

- заявители проинформированы о порядке предоставления услуг;
- полностью удовлетворены условиями предоставления услуг и доступностью их получения;
- график МБУ «МЦ «Спектр», время предоставления услуги в целом устраивает заявителей;
- очень высоко оценено качество предоставляемых услуг.

Результаты опроса показывают, что для совершенствования качества работы учреждения по предоставлению услуги, необходимо:

- дальнейшее повышение уровня общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальной услуги;
- регулярный мониторинг качества предоставления услуги.

Директор



М.А. Иванова

**Таблица к аналитической справке
МБУ «МЦ «Спектр»
по результатам анкетирования заявителей при предоставлении муниципальной услуги
«Организация отдыха детей в каникулярное время» за 3 квартал 2016 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	-	0,8% (5 чел.)	2% (12 чел.)	97,2% (612 чел.)
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	-	-	-	100% (629 чел.)
Время ожидания предоставления услуги, удобство графика работы организации	-	1% (7 чел.)	2% (13 чел.)	97% (609 чел.)
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	-	-	0,5% (3 чел.)	99,5% (626 чел.)
Удовлетворённость качеством оказания услуг	-	0,5 % (3 чел.)	0,8% (5 чел.)	98,7% (621 чел.)

Директор



М.А. Иванова