

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 3 квартал 2016 года

Анкетирование проводилось среди родителей воспитанников, посещающих 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 3 квартал 2016 г. – 1555 человек.

Общее количество опрошенных – 455 человек.

Анализ анкет показал:

1. 92,5 % респондентов (421 чел.) считают достаточной информацию, распространяемую официально МБУ «Спектр».
2. Комфортными для себя условия, созданные в МБУ «МЦ «Спектр» считают 78% респондентов (357 чел.)
3. График работы МБУ «МЦ «Спектр», время предоставления услуги устраивает 94 % респондентов (436 чел.)
4. Считают, что сотрудники МБУ «МЦ «Спектр» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно, 99 % респондентов (451 чел.)
5. 97 % респондентов (440 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



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 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	-	1,5% (7 чел.)	6% (27 чел.)	92,5% (421 чел.)
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	-	7% (32 чел.)	15% (71 чел.)	78% (357 чел.)
Время ожидания предоставления услуги, удобство графика работы организации	-	3% (14 чел.)	3% (15 чел.)	94% (436 чел.)
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	-	-	1% (4 чел.)	99% (451 чел.)
Удовлетворённость качеством оказания услуг	-	-	3% (15 чел.)	97% (440 чел.)

Директор



М.А. Иванова