

## 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 2 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 2 квартал 2017 г. - 1150 человек.

Общее количество опрошенных – 349 человек.

#### Анализ анкет показал:

1. 96% респондентов (335 чел.) считают достаточной информацию, распространяемую официально МБУ «Спектр».

2. Комфортными для себя условия, созданные в МБУ «МЦ «Спектр» считают 93% респондентов (324 чел.)

3. График работы МБУ «МЦ «Спектр», время предоставления услуги устраивает 98 % респондентов (342 чел.)

4. Считают, что сотрудники МБУ «МЦ «Спектр» в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно, 99% респондентов (345 чел.)

5. 95% респондентов (331 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 2 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% (7 чел.)	2% (7 чел.)	96% (335 чел.)	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	-	2% (7 чел.)	5% (18 чел.)	93% (324 чел.)	
Время ожидания предоставления услуги, удобство графика работы организации	-	1% (3 чел.)	1% (4 чел.)	98% (342 чел.)	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	-	-	1% (4 чел.)	99% (345 чел.)	
Удовлетворённость качеством оказания услуг	-	-	5% (18 чел.)	95% (331 чел.)	



Директор МБУ «МЦ «Спектр»

М.А. Иванова