Аналитическая записка по мониторингу качества предоставления

муниципальных услуг за 2 квартал 2017г.

В целях определения доли заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг автономным учреждением Иловлинского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» был проведен опрос заявителей. Всего было опрошено 30 человек.

Итоги опроса следующие:

28 заявителя (93,3%) обратились в орган государственной (муниципальной) власти для получения услуги 1-2 раза, 2 заявителя (6,7%) – 3 раза.

23 (76,7%) заявителей потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов) на предоставление услуги 10 и менее 10 минут, 7 (23,3%) заявителей - от 10 до 15 минут.

30 (100%) опрошенных при получении услуг не понесли дополнительных материальных расходов. Никому из опрошенных не приходилось жаловаться на качество предоставления услуг.

30 (100%) заявителей полностью удовлетворены графиком работы органа власти, детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги и качеством предоставления услуги (на 5 баллов).

Полностью удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги (на 5 баллов) - 49 человека (98%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человек (2 %).

27 ( 90%) заявителей полностью удовлетворены сроками получения услуги (на 5 баллов) , удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 3 человека (10 %).

29 (96,7%) удовлетворены консультациями и ответами специалистов на вопросы и оснащением места получения услуги (на 5 баллов), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человека (3,3 %).

Полностью удовлетворены оснащением места получения услуги на вопросы (на 5 баллов) – 29 человек (96,7%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человек (3,3 %).

Консультант отдела ЭП Макарова Е.А.