Аналитическая записка по мониторингу качества предоставления

муниципальных услуг за 3 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 40 человек.

Итоги опроса следующие:

39 заявителя (97,5%) обратились в орган государственной (муниципальной) власти для получения услуги 1-2 раза, 1 заявитель (2,5%) – 3 раза.

28 (70%) заявителей потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов) на предоставление услуги 10 и менее 10 минут, 12 (30%) заявителей - от 10 до 15 минут.

40 (100%) опрошенных при получении услуг не понесли дополнительных материальных расходов. Никому из опрошенных не приходилось жаловаться на качество предоставления услуг.

40 (100%) заявителей полностью удовлетворены графиком работы органа власти, консультациями о порядке предоставления услуги, оснащением места получения услуг и качеством предоставления услуги (на 5 баллов).

Полностью удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги (на 5 баллов) - 39 человека (97,5%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человек (2,5 %).

38 ( 95%) заявителей полностью удовлетворены сроками получения услуги (на 5 баллов) , удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 2 человека (5 %).

Консультант отдела ЭП Макарова Е.А.