Аналитическая записка по мониторингу качества предоставления

муниципальных услуг за 1 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 50 человек.

Итоги опроса следующие:

46 заявителя (92%) обратились в орган государственной (муниципальной) власти для получения услуги 1-2 раза, 3 заявителя (6%) – 3 раза, 1 заявитель (2%) – 4 раза.

14 (28%) заявителей потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов) на предоставление услуги менее 10 минут, 36(72%) заявителей - от 10 до 15 минут.

50 (100%) опрошенных при получении услуг не понесли дополнительных материальных расходов. Никому из опрошенных не приходилось жаловаться на качество предоставления услуг.

49 (98%) заявителей полностью удовлетворены графиком работы органа власти (на 5 баллов), 1 человека (2%) удовлетворен графиком работы органа власти на 4 балла.

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 %).

Полностью удовлетворены сроками получения услуги (на 5 баллов) - 49 человека (98%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человек (2 %).

Полностью удовлетворены консультациями и ответами специалистов на вопросы и оснащением места получения услуги (на 5 баллов) – 50 человек (100%).

Полностью удовлетворены оснащением места получения услуги на вопросы (на 5 баллов) – 46 человека (97,9%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человек (2,1 %).

Полностью удовлетворены качеством оказанной услуги (на 5 баллов) - 49 человека (98%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 1 человек (2 %).

Консультант отдела ЭП Макарова Е.А.