Аналитическая записка по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг за 2 квартал 2016г.

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 51 человек.

Итоги опроса следующие:

45 заявителей (88,2%) обратились в орган государственной (муниципальной) власти для получения услуги 1-2 раза, 6 заявителей (11,8%) – 3 раза.

43 (84,3%) заявителей потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов) на предоставление услуги до 15 минут, 8 заявителей (15,7%) – 20 минут.

50 (98%) опрошенных при получении услуг не понесли дополнительных материальных расходов, 1(2%) понесли дополнительные материальные расходы. Никому из опрошенных не приходилось жаловаться на качество предоставления услуг.

Полностью удовлетворены графиком работы органа власти (на 5 баллов) 46 человек (90,2%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 5 человека (9,8%).

Полностью удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги (на 5 баллов) - 48 человек (94,1%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 3 человека (5,9 %).

Полностью удовлетворены сроками получения услуги (на 5 баллов) – 48 человек (94,1%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 3 человека (5,9%).

Полностью удовлетворены консультациями и ответами специалистов на вопросы (на 5 баллов) – 49 человек (96%), удовлетворены не полностью (на 4 балла) – 4 человека (4%).

50 опрошенных (98%) полностью удовлетворены оснащением места получения услуги, а именно: наличием мест для заполнения документов, наличием писчебумажных принадлежностей, стендов с информацией, температурным режимом, освещением, на 4 балла – 1 человек (2%).

Полностью удовлетворены качеством оказанной услуги (на 5 баллов) – 51 человек (100%).

Консультант отдела ЭП Макарова Е.А.