

Аналитическая справка

по результатам анкетирования заявителей в учреждении муниципального учреждения дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа «Арсенал»

С целью оценки качества предоставления муниципальных услуг проведено анкетирование в муниципальном учреждении дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа «Арсенал».

В анкетировании принимали участие заявители и законные представители несовершеннолетних при предоставлении муниципальных услуг.

Общее количество заявителей получивших муниципальную услугу – **452 человек.**

Общее количество опрошенных – **153 человек.**

Анализ анкет показал, что:

1. Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:

- полностью – 64% опрошенных (98 человек);
- в общих чертах – 27% опрошенных (41 человек);
- не знали – 9% опрошенных (14 человек).

2. Наиболее полную информацию о порядке предоставления услуги респонденты получили из:

№ п/п	Источник информации	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1	Личная беседа с сотрудниками органов власти, учреждения	236	34%
2	Телефонный разговор с сотрудниками органов власти, учреждения	198	28%
3	Раздаточные информационные материалы		
4	Официальные интернет-сайты	56	8%
5	Друзья, знакомые	99	14%
6	Информационные стенды	43	6,2%
7	Другое	10	1,4%
8	Нормативно-правовые базы данных	9	1,3%
9	СМИ (газеты, радио, телевидение)	46	6,6%
10	Автоинформатор	0	0

3. Достаточной считают информацию, распространяемую на официальных сайтах учреждений – 94,1% респондентов (144 человек), не достаточной – 5,9% респондентов (9 человек).

4. График работы учреждения устраивает – 90,8% респондентов (139 человек), не устраивает – 9,2% респондентов (14 человек).

5. Комфортными для себя условиями, созданные в учреждении считают - 98,0% респондентов (150 человек), не считают - 2,0% респондентов (3 человек).

6. Считают, что сотрудники учреждения в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно – 100% респондентов (153 человек).

7. Считают, что у них была возможность высказаться о качестве предоставления услуги – 97,4% респондентов (149 человек), не считают – 2,6% респондентов (4 человек).

8. Наибольшее количество респондентов высказались о качестве предоставления услуги сотрудникам учреждения – 89,5% респондентов (137 человек), обратившись к руководству – 10,5% респондентов (16 человек).

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (153 человека).

10. Считают, что они не сталкивались с трудностями при обращении в учреждение при получении услуг – 100% респондентов (153 человек).

11. Получение услуги потребовало:

ничего не потребовало – 99,3%

поиск дополнительных технических возможностей – 0,0%

поиск дополнительного личного времени – 16,3%

поиск дополнительной информации – 0,0%

12. Как бы Вы оценили качество предоставления услуги?

	«Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности»
Очень высоко	1,3%
Скорее высоко, чем низко	98,7%
Скорее низко, чем высоко	0%
Низкое	0%

13. Как Вы оцениваете доступность услуги для населения области?

	«Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности»
Очень высоко	43,3%
Скорее высоко, чем низко	56,4%
Скорее низко, чем высоко	0,3%
Низкое	0%

14. Обращались Вы за информацией о необходимой услуге на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг?

Да – 0,0% (0 человек)

Нет – 89,6% (137 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 7,8% (12 человек)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 2,6% (4 человека).

15. Обращались Вы за получением услуги посредством Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг?

Да – 0% (0 человека)

Нет – 97,4% (149 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 0,0% (0 человек)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 2,6% (4 человек).

16. На Едином (региональном) портале государственных и муниципальных услуг имелась информация о необходимой Вам услуге?

Да – 14,4% (22 человек)

Нет – 83,0% (127 человек)

Не имею возможности – 2,6% (4 человек).

17. Имелась ли возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление услуги, по вопросам удаленной подачи документов (в электронном виде)?

Да – 97,4% (149 человек)

Нет – 2,6% (4 человека).

18. Как вы оцениваете доступность получения услуг в электронном виде?

Очень высоко – 3,4% (5 человек)

Скорее высоко, чем низко – 88,2% (135 человек)

Скорее низко, чем высоко – 7,2% (11 человек)

Низко – 1,3% (2 человек).

19. Склонны Вы рекомендовать знакомым использовать Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг для получения информации о государственных (муниципальных) услугах и государственных (муниципальных) услуг в электронном виде?

Да – 25,5% (39 человек)

Нет – 23,5% (36 человек)

Скорее да, чем нет – 31,4% (48 человек)

Скорее нет, чем да – 19,6% (30 человек)

20. Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления услуг?

Усиление контроля за деятельностью учреждения и сотрудников – 1,3% (2 человека)

Повышение профессионализма работников – 3,9% (6 человек)

Внедрение новых форм предоставления услуги – 10,5% (16 человек)

Уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение – 15,0% (23 человека)

Сокращение сроков предоставления услуги – 5,2% (8 человек)

Повышение комфортности услуги – 32,0% (49 человек)

Улучшение информированности потребителей – 7,8% (12 человек)

Внедрение информационно-коммуникационных технологий – 2,0% (3 человек)

Изменение графика и режима работы учреждения – 22,3% (34 человек)

Другое – 0% (0 человек)

Мониторинг проведенного анкетирования показал, что большинство опрошенных заявителей удовлетворены качеством и сроками предоставления муниципальной услуги «Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности». Достаточной считают информацию, распространяемую на официальных сайтах учреждений. Удобный график работы, комфортные условия, созданные в учреждении, а также доброжелательность сотрудников высоко оценили заявители.

Исследования качества предоставляемых услуг в сфере информирования населения показали, что большинство заявителей не обращаются за информацией на Единый портал государственных и муниципальных услуг и не пользуются его услугами.

По итогам проведенного анкетирования учреждениям рекомендовано:

- активнее использовать возможности межведомственного взаимодействия при предоставлении услуги;
- активнее распространять и использовать электронные способы подачи документов;
- распространять информацию о предоставлении муниципальных услуг через СМИ, интернет ресурсы, учебные заведения, учреждения здравоохранения;
- проводить регулярный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых муниципальных услуг.

Секретарь Общественного клуба,
Заместитель директора
По УСР МУДОД ДЮСШ
«Арсенал»



Е.А. Андреева