

Аналитическая справка №2

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 – **432 человек.**

Общее количество опрошенных – **123 человек.**

Анализ анкет показал, что:

- Знали, куда и с какими документами обратиться для получения услуги:
 - полностью – 64% опрошенных (78 человек);
 - в общих чертах – 31% опрошенных (39 человек);
 - не знали – 5% опрошенных (6 человек).
- 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	222	31,1%
2	Телефонный разговор с сотрудниками органов власти, учреждения	194	27,2%
3	Автоинформатор	0	0%
4	Нормативно-правовые базы данных	0	0%
5	Раздаточные информационные материалы	0	0%
6	Информационные стенды	43	6%
7	СМИ (газеты, радио, телевидение)	46	6,5%
8	Официальные интернет-сайты	56	7,9%
9	Друзья, знакомые	152	21,3%
10	Другое	0	0%

3. Считаете ли Вы официально распространяемую информацию предоставляющим услугу, достаточной – 61% респондентов (75 человек), не достаточной – 39% респондентов (48 человек).

4. График работы учреждения устраивает – 87% респондентов (107 человек), не устраивает – 13% респондентов (16 человек).

5. Комфортными для себя условиями, созданные в учреждении считают – 83,7 % респондентов (103 человек), не считают – 16,3 % респондентов (20 человек).

6. Считают, что сотрудники учреждения в ходе предоставления услуги отнеслись к ним доброжелательно – 100% респондентов (123 человек).

7. Считают, что у них была возможность высказаться о качестве предоставления услуги – 79% респондентов (97 человек), не считают – 21% респондентов (26 человек).

8. В какой форме:

№ п/п	Источник информации	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1	Высказывали мнение сотрудникам учреждения, органам власти	95	75,4%
2	Обращались с отзывом к руководству учреждения	28	22,2%
3	Обращались в вышестоящую организацию (управление по физической культуре, спорту и молодежной политике администрации города Тулы)	2	1,6%
4	Составляли жалобу, предложение	1	0,8%
5	Через информационно-телекоммуникативную сеть «Интернет»	0	0%
6	Другое	0	0%

9. Не обращались с жалобами на качество услуг – 100% респондентов (123 человека).

10. Считают, что они не сталкивались с трудностями при обращении в учреждение при получении услуг – 100% респондентов (123 человек).

11. Получение услуги потребовало:

поиск дополнительной информации – 0,0%

неоправданные финансовые затраты – 0,0%

предоставление необходимых документов –

поиск дополнительного личного времени – 22,4%

поиск дополнительных технических возможностей (ксерокопирование документов и др.) –

другое – 0,0%

ничего не потребовало – 77,6%

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%
Скорее низко, чем высоко	0,7%
Низкое	0%

13. Как Вы оцениваете доступность услуги для населения области?

	«Организация обучения по программам дополнительного образования детей физкультурно-спортивной направленности»
Очень высоко	47%
Скорее высоко, чем низко	51%
Скорее низко, чем высоко	2%
Низкое	0%

14. Что может повлиять на улучшение качества предоставления услуги ?

№ п/п	Источник информации	Общая оценка удовлетворенности заявителей	
		Количество заявителей (чел.)	Доля заявителей (%)
1	Ужесточение контроля за деятельностью учреждения и сотрудников	0	0%
2	Повышение профессионализма работников	0	0%
3	Уменьшение количества документов, предоставляемых в учреждение	0	0%
4	Повышение комфортности предоставления услуг	76	55,1%
5	Улучшение информированности потребителей	41	29,7%
6	Внедрение информационно-коммуникационных технологий	5	3,6%
7	Изменение графика и режима проведения учебно-тренировочных занятий	15	10,9%
8	Другое	1	0,7%

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

Да – 2,4% (3 человек)

Нет – 66,7% (82 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 27,6% (34 человек)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 3,3% (4 человека).

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

Да – 0% (0 человека)

Нет – 69,1% (85 человек)

Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг – 27,6% (34 человек)

Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг – 3,3% (4 человек).

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

Да – 12,2% (15 человек)

Нет – 67,5% (104 человек)

Не имею возможности – 3,3% (4 человек).

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

Очень высоко – 5,7% (7 человек)

Скорее высоко, чем низко – 68,3% (84 человек)

Скорее низко, чем высоко – 26 % (32 человека)

Низко – 0% (0 человек).

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

Да – 26,1% (32 человек)

Нет – 5,7% (7 человек)

Скорее да, чем нет – 52,8% (65 человек)

Скорее нет, чем да – 15,4% (19 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

30.06.2014г.