

СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
в I квартале 2024 года

В период с **09.01.2024** по **31.03.2024** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **2 134** человека, из них **1919** – в окнах приема, **215** – в центрах цифровых компетенций (ЦЦК). Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный период, анкеты в электронном виде посредством сервиса «Яндекс Формы», размещенные в окнах приема-выдачи документов и в ЦЦК.

Ниже представлены диаграммы по количеству респондентов, принявших участие в онлайн-опросе в разрезе отделений в **1 квартале 2024 года**:

Количество участников онлайн-опроса в окнах приема



Количество участников онлайн-опроса в ЦЦК



В окнах приема респондентам было предложено оценить **время ожидания приглашения к специалисту**. Результаты таковы: **82%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **14%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **3%** заявителей. Только **1%** опрошенных ответили, что им пришлось ждать **более 30 минут**.

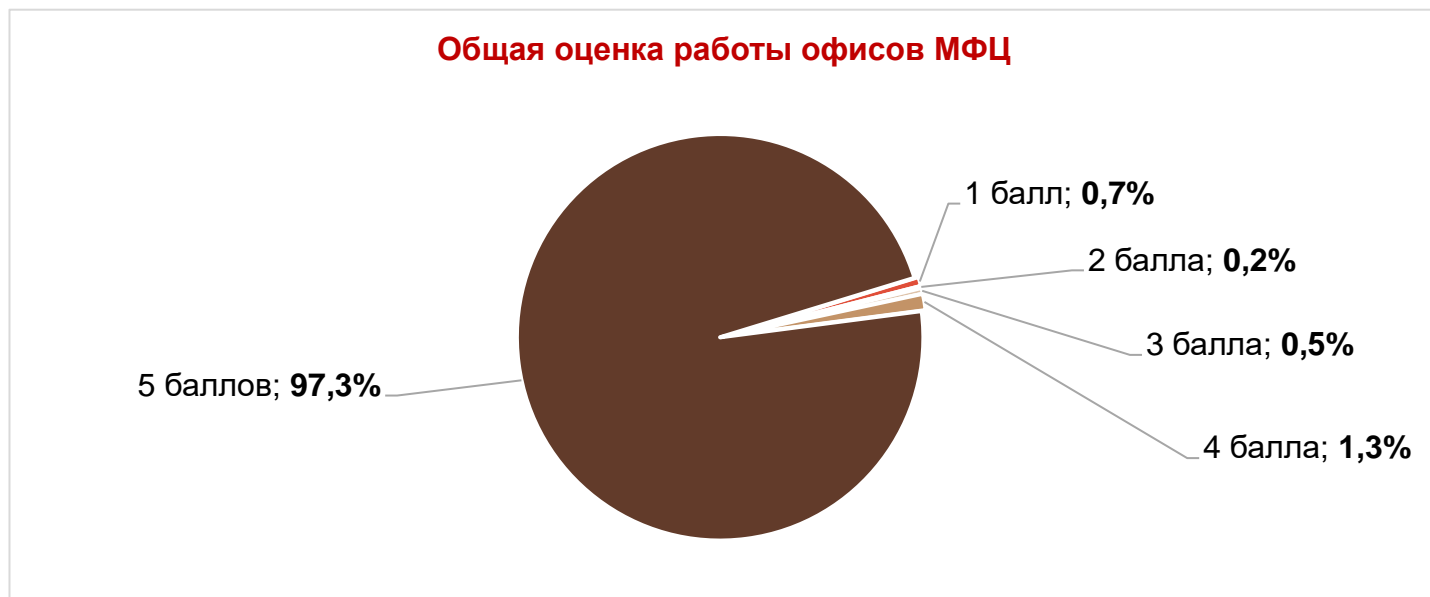


На вопрос «**Довольны ли Вы тем, как Вас обслужил наш специалист?**» **98%** респондентов ответили «Да». И лишь **2%** опрошенных остались недовольны обслуживанием.



Средний бал, на который в окнах приема респонденты оценили **работу офисов МФЦ** по 5-бальной шкале, составил **4,94**.

97,3% опрошенных оценили деятельность МФЦ как «Очень хорошо» (5 баллов), **0,7%** – как «Очень плохо» (1 балл), поставили оценку «4» – **1,3%**, на «3» оценили работу МФЦ **0,5%** респондентов, **0,2%** поставили оценку «2».



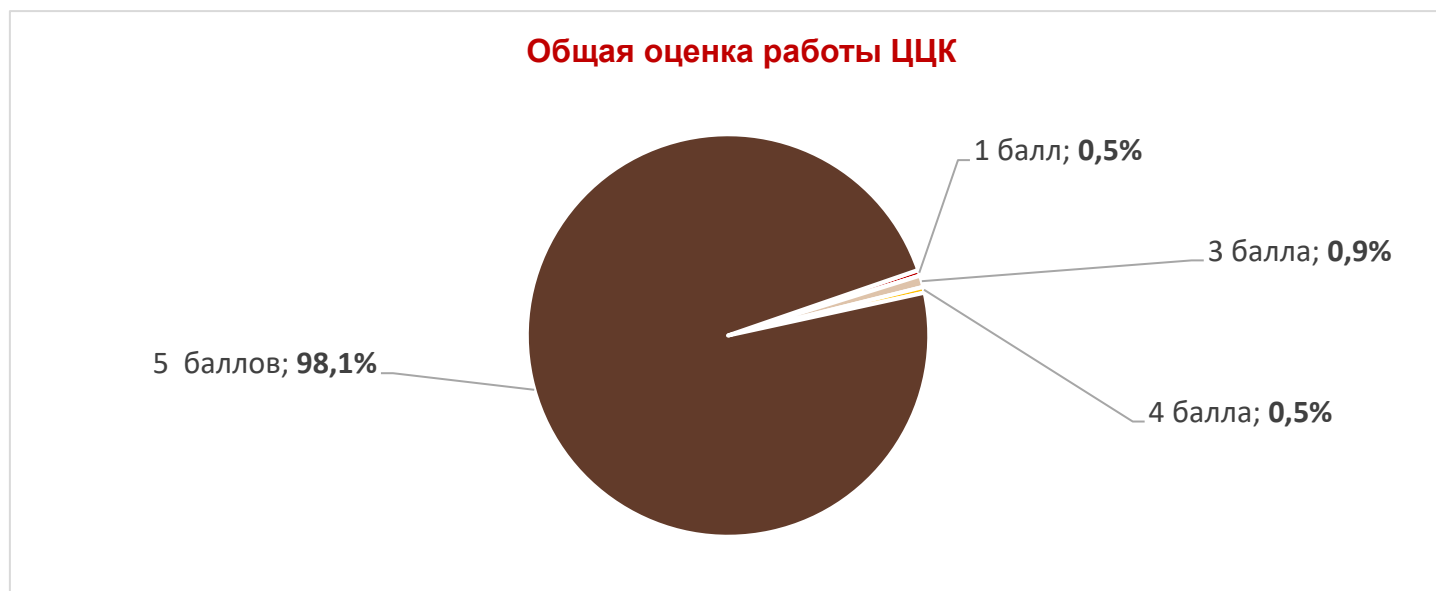
Респондентам было предложено оставить свои **замечания и предложения** к обслуживанию в МФЦ.

28 респондентов оставили свои **замечания** к работе ГОБУ «МФЦ МО», где:

17 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		12 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	4	отделение по Ленинскому АО	3
отделение по Октябрьскому АО	4	отделение ЗАТО Александровск	2
отделение по Первомайскому АО	2	отделение по Кольскому району	2
отделение по Ковдорскому округу	2	отделение ЗАТО Североморск	2
отделение по Кольскому району	2	отделение по г. Апатиты	2
отделение ЗАТО Североморск	2	отделение по Октябрьскому АО	1
отделение по Кандалакшскому району	1		

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,96**.

98,1% респондентов поставили оценку «5» (Очень хорошо), на 1 балл (Очень плохо) и 4 балла оценили по **0,5%** участников опроса, на «3» - **0,9%** респондентов.



На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 99% респондентов (213 из 215) ответили «Да», 1% участников опроса (2 из 215) остались недовольны обслуживанием.



Также респондентов просили ответить на вопрос «Предложил ли Вам специалист посетить школу цифровой грамотности?». Результаты представлены в диаграмме:



Часть респондентов (**5 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили свои **замечания: 3** – не довольны работой специалистов ЦЦК (2 – отделение по Ленинскому АО *из-за некомпетентности*, 1 – отделение по Кандалакшскому району *из-за бюрократии*) и **2** – не довольны комфортностью (отдел по г. Заполярному *из-за большой очереди и духоты*).

По результатам проведенного анкетирования можно отметить, что большинство заявителей в 1 квартале 2024 года остались довольны качеством обслуживания в офисах МФЦ Мурманской области. Клиенты удовлетворены профессионализмом специалистов по работе с заявителями и в целом положительно оценивают работу отделений многофункционального центра, в том числе ЦЦК.

Начальникам отделений по Ковдорскому округу, г. Полярные Зори и ЗАТО Североморск следует взять на контроль работу ЦЦК в части привлечения посетителей центров к участию в онлайн-опросе.