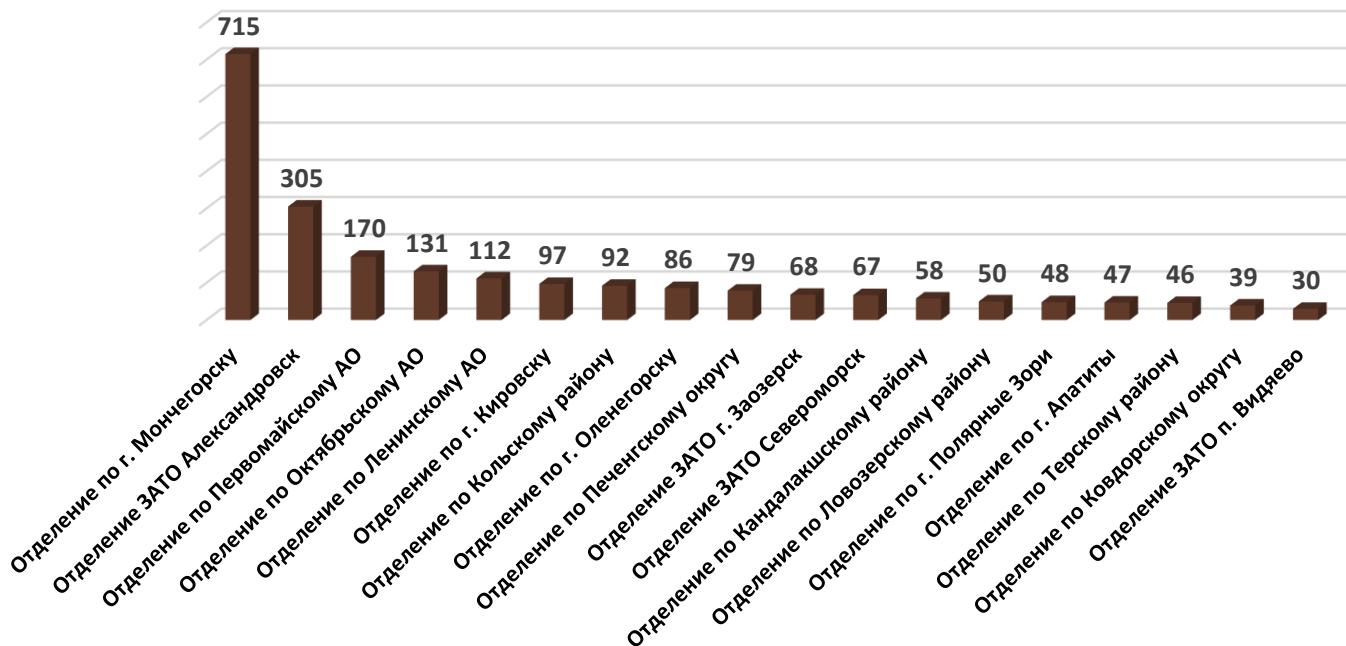


**СПРАВКА**  
**по итогам анкетирования клиентов МФЦ**  
**в 3 квартале 2024 года**

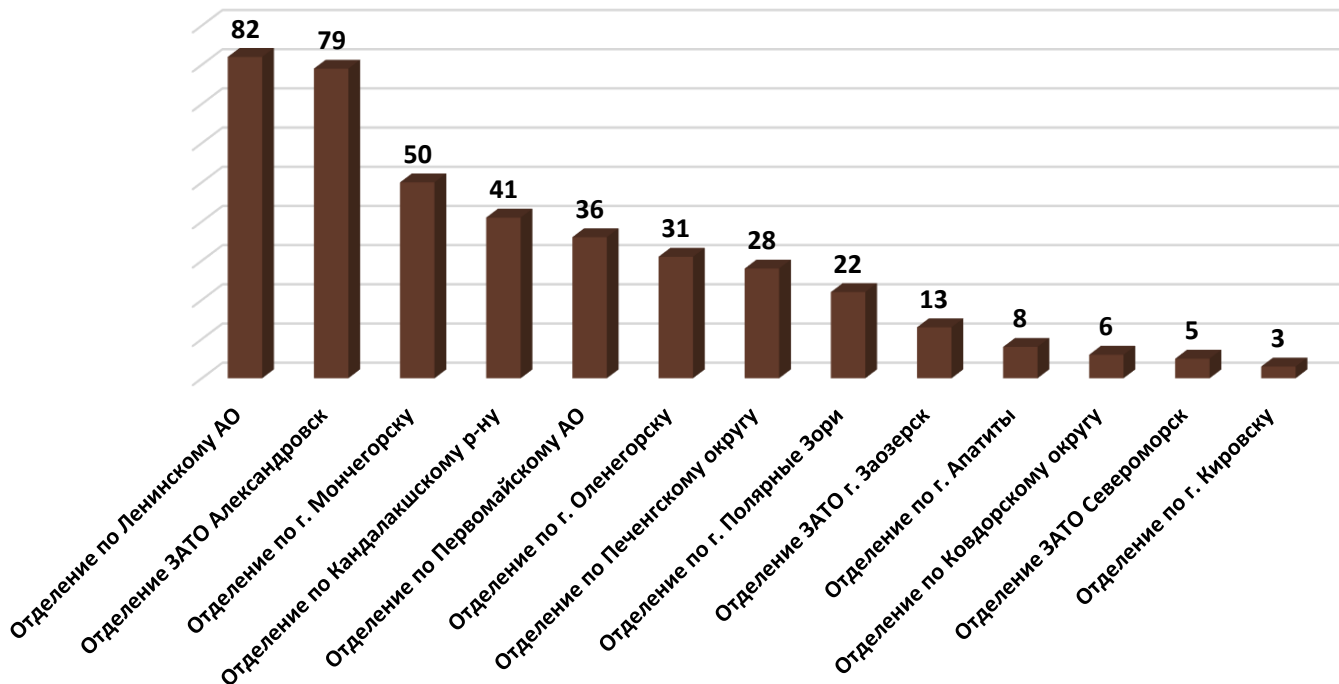
В период с **01.07.2024 по 30.09.2024** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **2 644** человека, из них **2 240** – в окнах приема, **404** – в центрах цифровых компетенций (ЦЦК). Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный 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 3 квартале 2024 года:

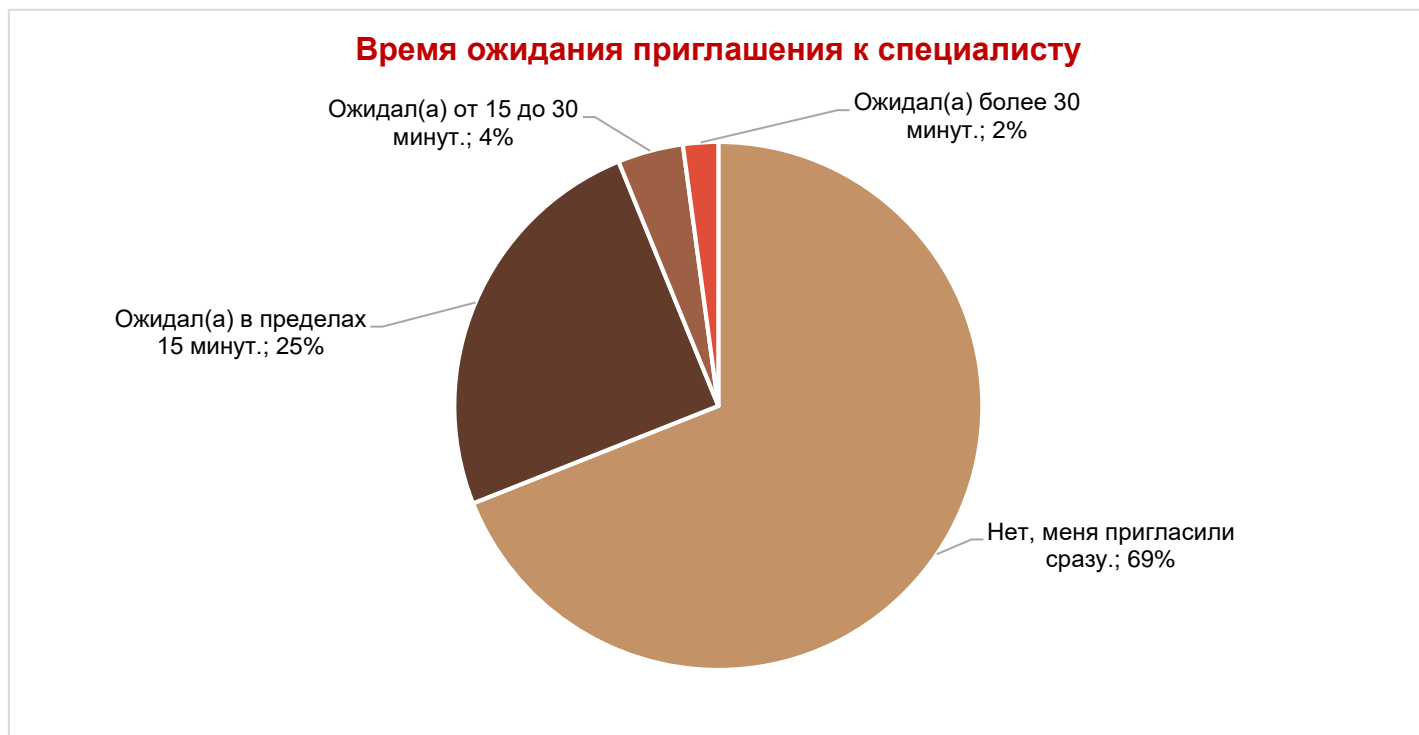
**Количество участников онлайн-опроса в окнах приема**



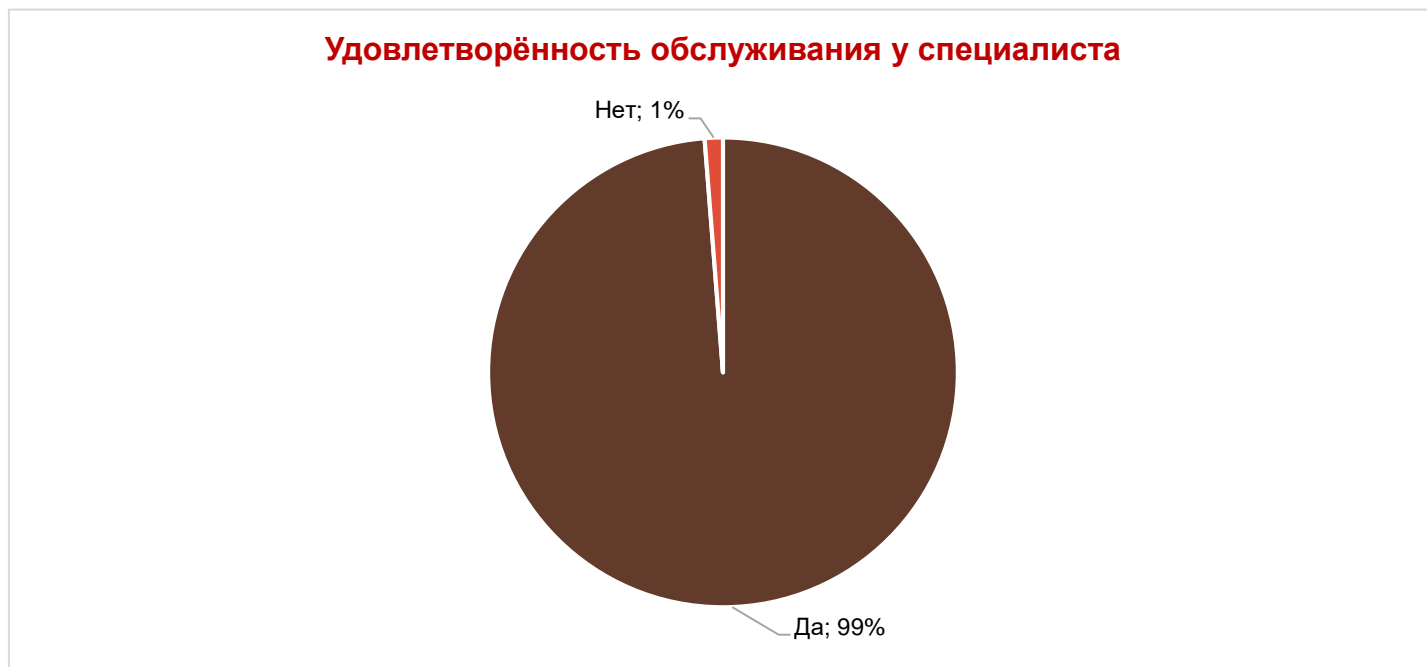
**Количество участников онлайн-опроса в ЦЦК**



В окнах приема респондентам было предложено оценить **время ожидания приглашения к специалисту**. Результаты таковы: **69%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **25%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **4%** заявителей. Только **2%** опрошенных ответили, что им пришлось ждать **более 30 минут**.



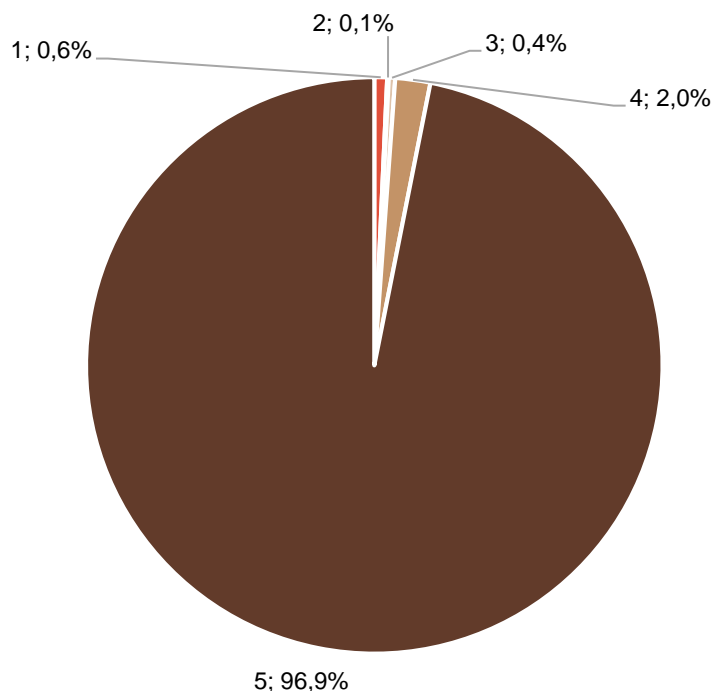
На вопрос «**Довольны ли Вы тем, как Вас обслужил наш специалист?**» **99%** респондентов ответили «Да». И лишь **1%** опрошенных остались недовольны обслуживанием.



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

**96,9%** опрошенных оценили деятельность МФЦ как «**Очень хорошо**» (**5 баллов**), **0,6%** – как «**Очень плохо**» (**1 балл**), поставили оценку «4» – **2%**, на «3» оценили работу МФЦ **0,4%** респондентов, **0,1%** поставили оценку «2».

### Общая оценка работы МФЦ



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

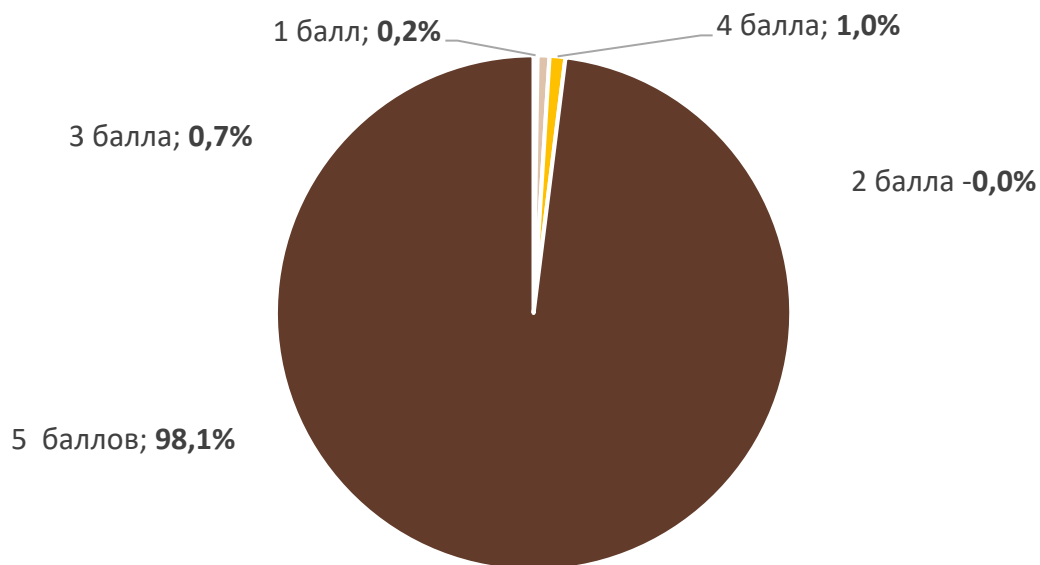
**29** респондентов оставили свои **замечания** к работе ГОБУ «МФЦ МО», где:

22 человека не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		7 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	3	отделение по Ленинскому АО	2
отделение по Октябрьскому АО	2	отделение по Октябрьскому АО	1
отделение по Первомайскому АО	8	отделение по Первомайскому АО	1
отделение по г. Апатиты	1	отделение ЗАТО Александровск (Гаджиево)	1
отделение по Кольскому району	1	отделение по Кандалакшскому району	1
отделение по Ловозерскому району (Ревда)	1	отделение по г. Мончегорску	1
отделение по г. Мончегорску	1	отделение по Печенгскому округу (Никель)	1
отделение по Печенгскому округу (Никель)	2		
отделение по Печенгскому району (Заполярный)	1		
отделение ЗАТО Североморск	2		

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,97**.

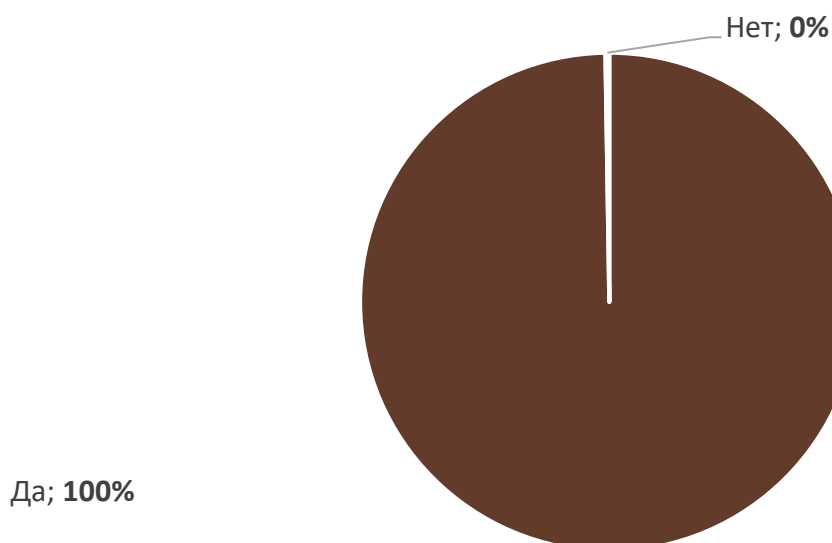
**98,1%** респондентов поставили оценку «5» (**Очень хорошо**), на **4 балла** оценили **1%** участников опроса, **3 балла** поставили **0,7%** респондентов и **0,2%** респондентов оценили работу на 1 из-за долгого ожидания.

### Общая оценка работы ЦЦК



На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 100% респондентов (403 из 404) ответили «Да» 1 участник опроса остался недоволен обслуживанием.

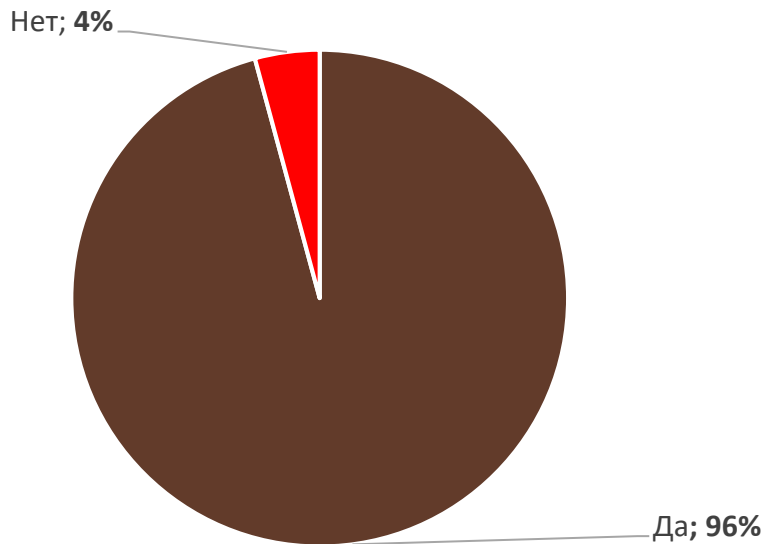
### Удовлетворённость обслуживания специалистом ЦЦК



Также респондентов просили ответить на вопрос «Предложил ли Вам специалист посетить школу цифровой грамотности?».

Да – ответили 96 %, нет – 4%.

### Предложил ли специалист посетить школу цифровой грамотности



Часть респондентов (**95 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили положительные отзывы, **56** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.

По результатам проведенного анкетирования можно отметить, что большинство заявителей в 3 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.

Но показатели количества участников опроса в окнах приема остаются низкими во всех отделениях МФЦ, за исключением отделения по г. Мончегорску. Из этого следует, что специалисты на приеме не предлагают заявителям воспользоваться возможностью оценить качество обслуживания данным способом.

Начальникам отделений, следует взять на контроль работу специалистов в окнах приема, а также специалистов ЦЦК в части привлечения посетителей к участию в онлайн-опросе.