

СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
за IV квартал 2023 г.

В период с **01.10.2023 по 31.12.2023** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **1 674** человека. Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный период, анкеты в электронном виде посредством сервиса «Яндекс Формы», размещенные в окнах приема-выдачи документов.

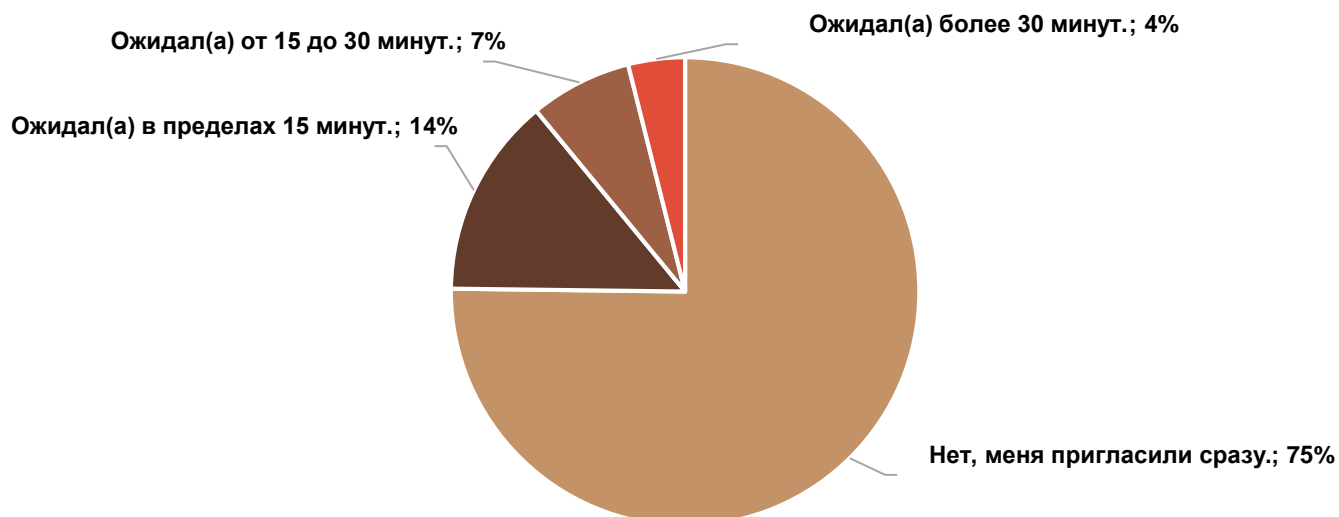
С целью изучения уровня удовлетворенности заявителей обслуживанием в МФЦ количество респондентов для каждого отделения, в соответствии с методологией проведения социологических опросов, определено пропорционально доле данного отделения в общем объеме услуг, предоставленных в текущем периоде, распределение представлено на диаграмме. Общее количество респондентов в проведенном исследовании составило **383**. Использовался метод случайного выбора.



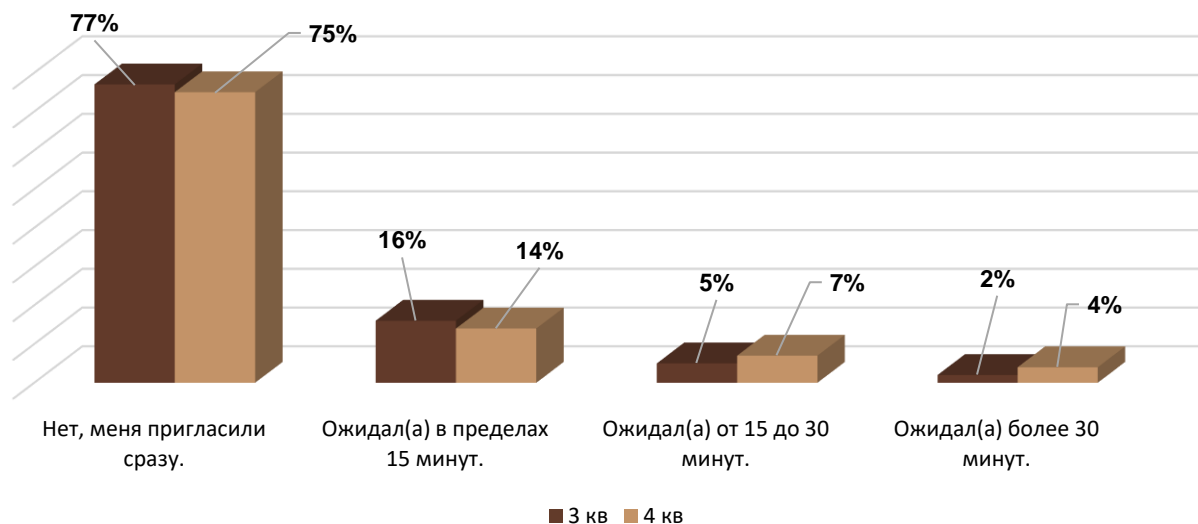
В ходе опроса респондентам было предложено оценить следующие параметры: время ожидания приглашения к специалисту, удовлетворённость обслуживанием в окне приёма, работа отделения МФЦ в целом. Также электронная форма предусматривает возможность оставить подробный комментарий на усмотрение респондента.

Время ожидания к специалисту в 4 квартале увеличилось, что связано с большой загруженностью окон. Доля ожидавших более 30 минут во втором квартале составляет **4%**, что хуже показателя III квартала (**1%**). Были приглашены в окно сразу более **75%** опрошенных. В пределах 15 минут ожидали **14%** заявителей, от 15 до 30 минут – **7%**.

Время ожидания приглашения к специалисту

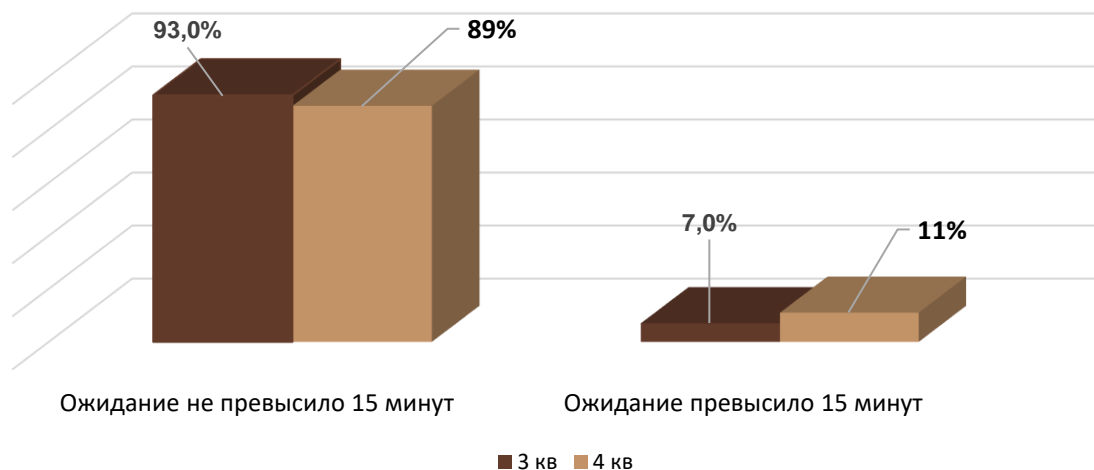


Время ожидания приглашения к специалисту: III и IV кв.

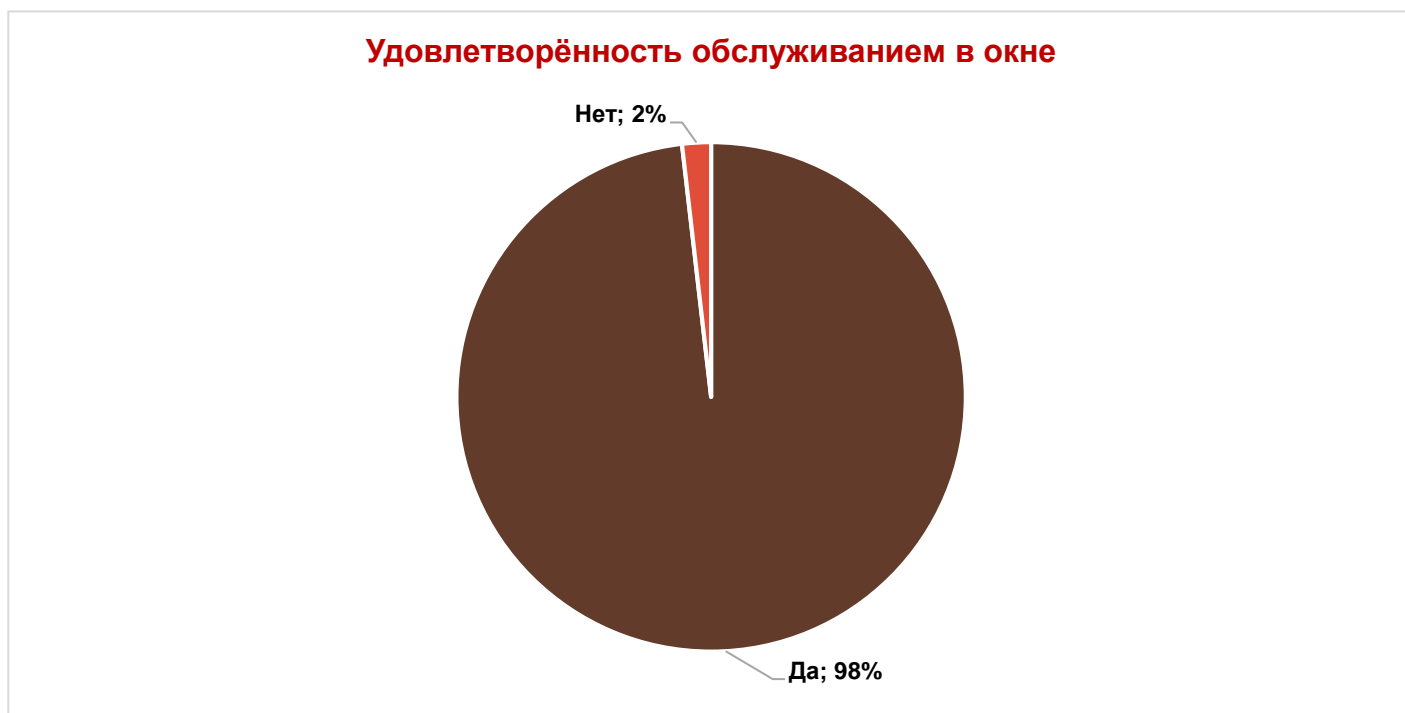


Доля респондентов, отметивших, что им пришлось ожидать вызова к специалисту более 15 минут, увеличилась с **7%** во III квартале до **11,0%** в IV квартале.

Время ожидания приглашения к специалисту: III и IV кв.

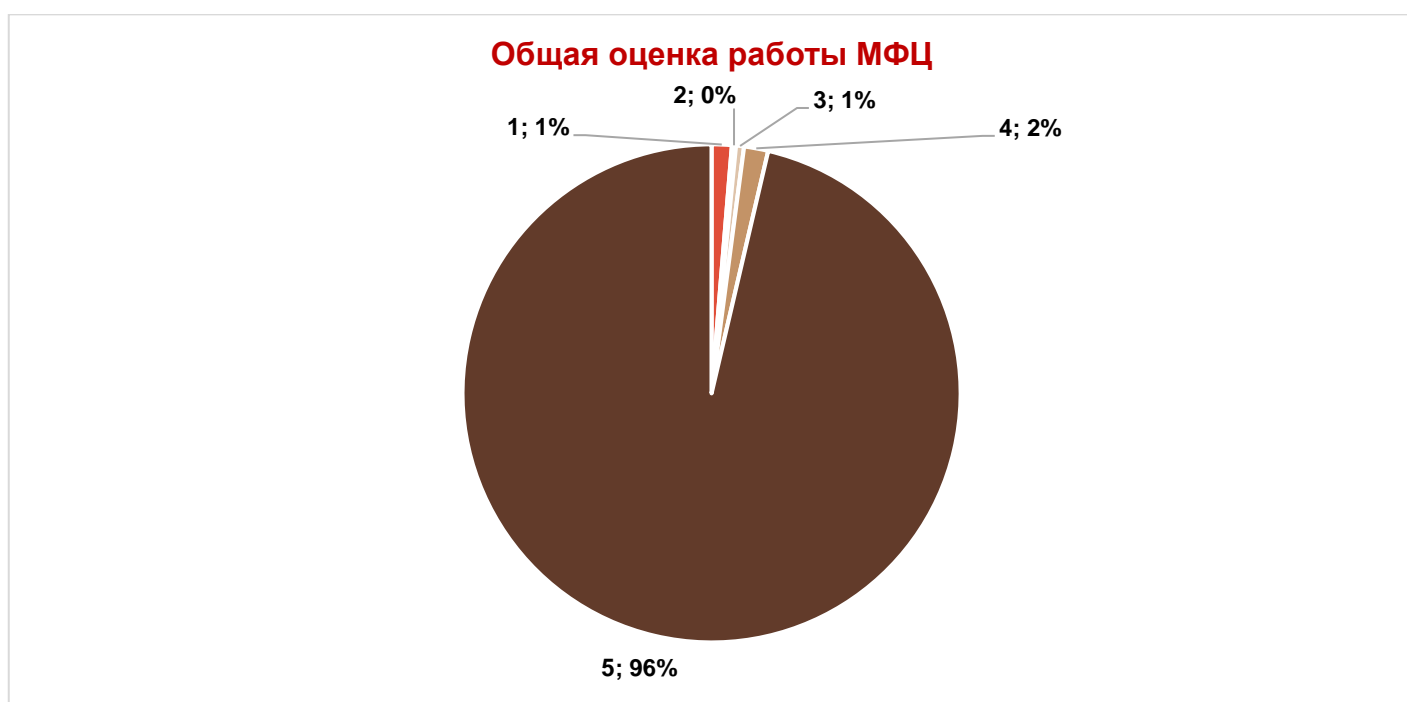


На вопрос «Довольны ли Вы тем, как Вас обслужил наш специалист?» **98%** опрошенных ответили «Да». Недовольны обслуживанием **2%** опрошенных.



Большинство опрошенных оценили работу офиса МФЦ в целом как «Очень хорошо». И лишь **2%** поставили оценку «Хорошо».

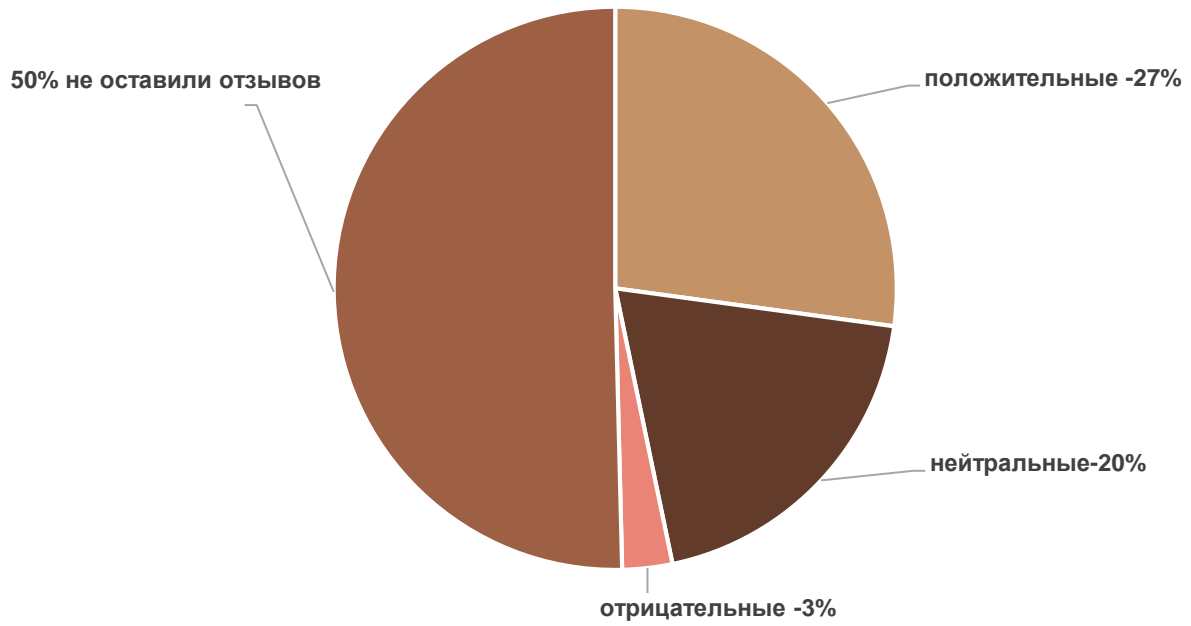
Средний балл, на который респонденты оценили работу офисов МФЦ, составил **4,91**.



Респондентам было предложено оставить подробный комментарий относительно обслуживания в офисе МФЦ.

Положительные отзывы, благодарность работникам оставили **27%** опрошенных, ответили нейтрально либо отказались от комментариев – **70%**. Оставили замечания **3%** принявших участие в опросе.

Отзывы респондентов



По результатам проведенного исследования можно отметить, что несмотря на увеличение времени ожидания в очереди, большинство заявителей 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.