

СПРАВКА
по итогам развернутого анкетирования заявителей
(июнь 2023 года)

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ в июне 2023 года специалистами и операторами call-центра отдела ОПГиМУ впервые в учреждении проведён развернутый опрос респондентов по телефону на основе заранее разработанного опросного листа. Опрос проводился по всем отделениям ГОБУ «МФЦ МО». Количество респондентов для каждого отделения определено пропорционально доле данного отделения в общем объёме услуг, предоставленных в предшествующем периоде. Общее количество опрошенных респондентов составило 261 человек. Отбор респондентов проводился по обратившимся по услуге МВД России «Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации».

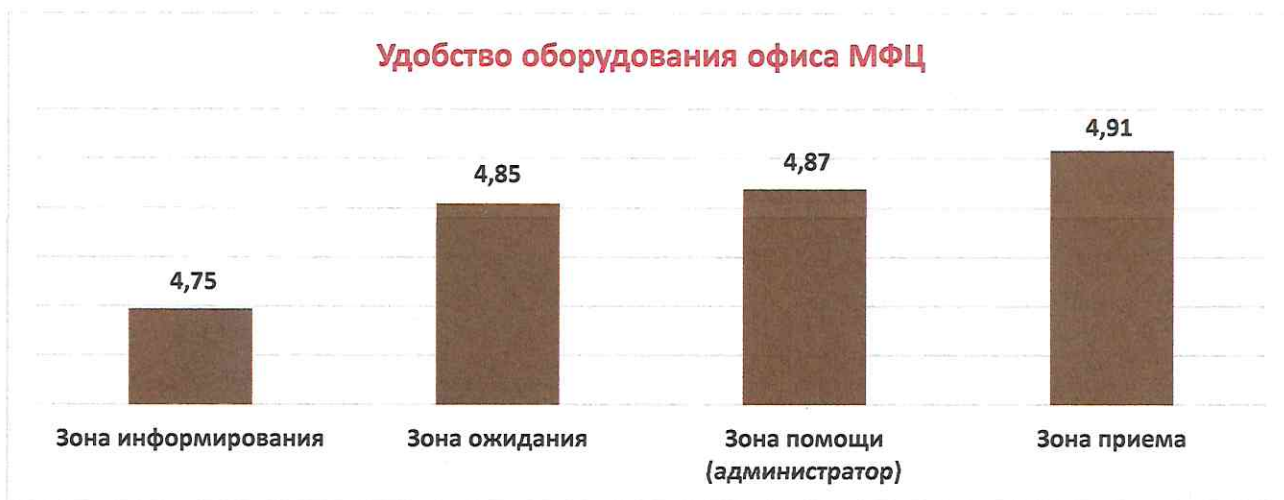


Опросный лист состоял из 8 вопросов, из которых три нужно было оценить от 1 до 5 баллов, где: 5 – очень хорошо, 1 – очень плохо.

1. В первом вопросе респондентам было предложено оценить удобство оборудования офиса МФЦ.

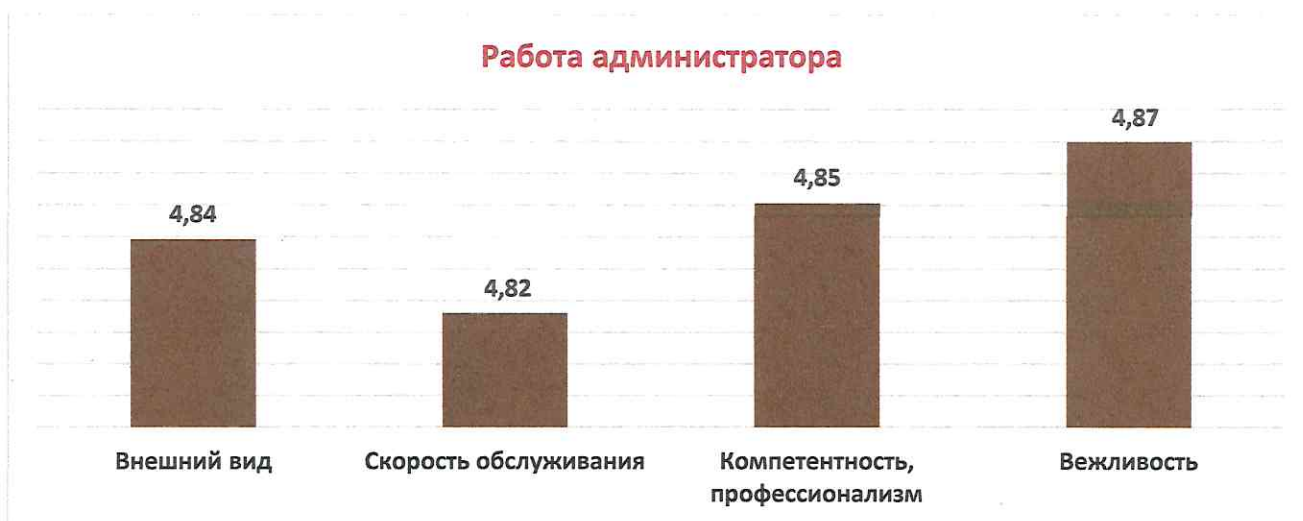
По итогам опроса определён средний балл по 5-бальной шкале для каждой зоны офиса МФЦ: «зона ожидания», «зона информирования», «зона приема», «ресепшн, стойка администратора – зона помощи».

На 4,91 из 5 баллов респонденты оценили зону приема, зону помощи (администратор), зону ожидания. Зону информирования оценили на 4,75 баллов из 5. При ответе на данный вопрос заявители часто отвечали, что не обращали внимания на эту зону или не пользовались информацией, размещенной в зоне информирования. Поэтому средний балл ниже других показателей.

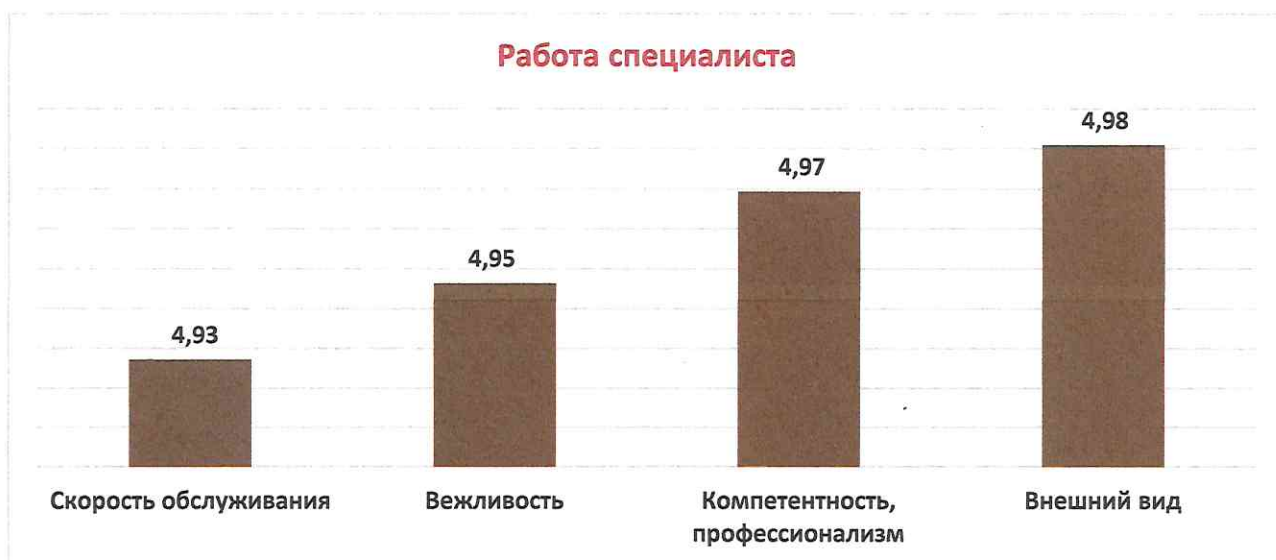


2. Во втором и третьем вопросах посетителям было предложено оценить работу администратора и специалиста в окне приёма соответственно.

В работе администратора и специалиста респонденты оценивали вежливость, компетентность и профессионализм, скорость обслуживания, внешний вид (форма одежды). Данные опроса представлены в диаграммах ниже.



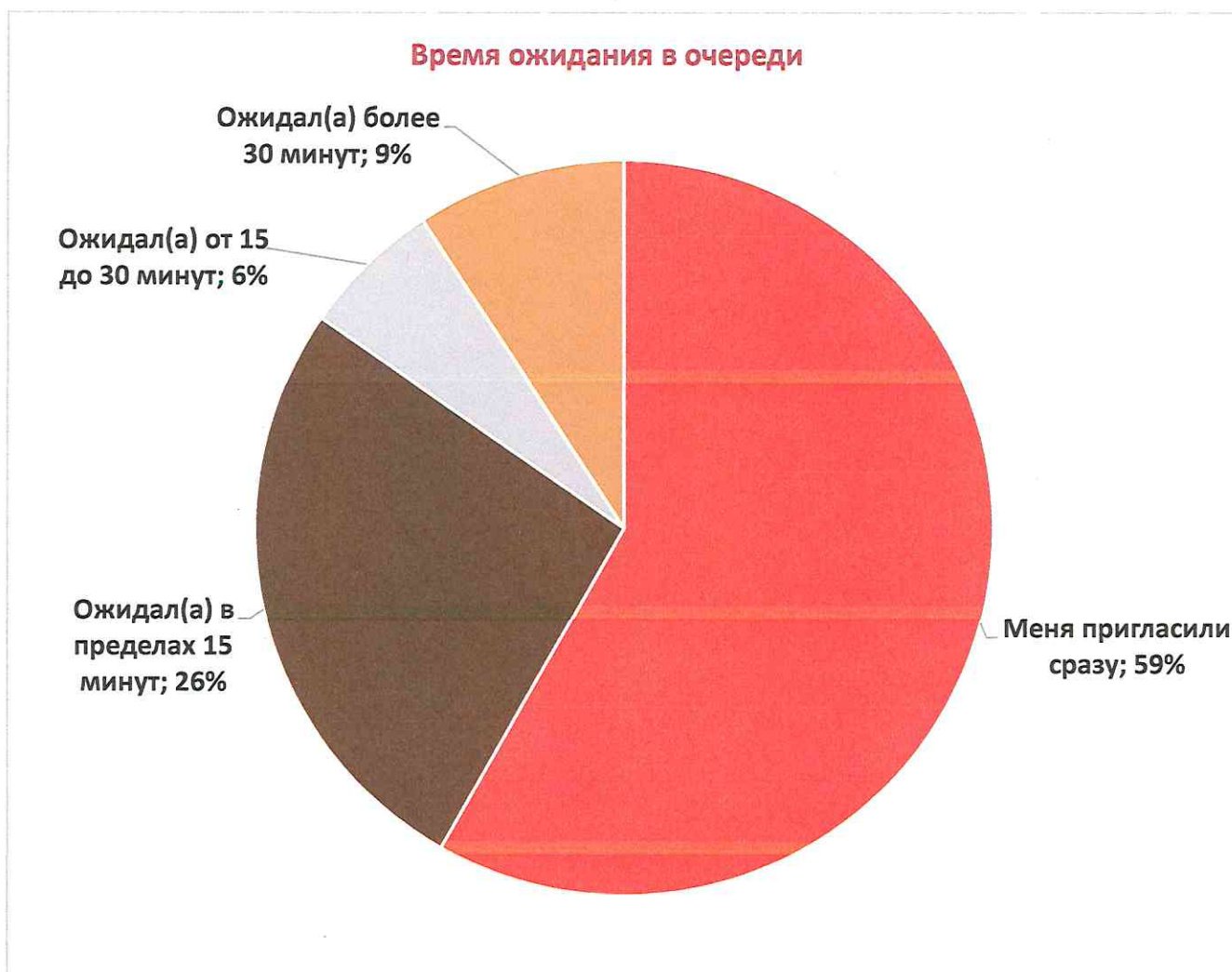
В работе специалиста респонденты оценили высоко компетентность, профессионализм и внешний вид – 4,98 баллов.



3. В 4-ом вопросе респондентам было предложено оценить время ожидания в очереди для получения услуги.

По итогам опроса:

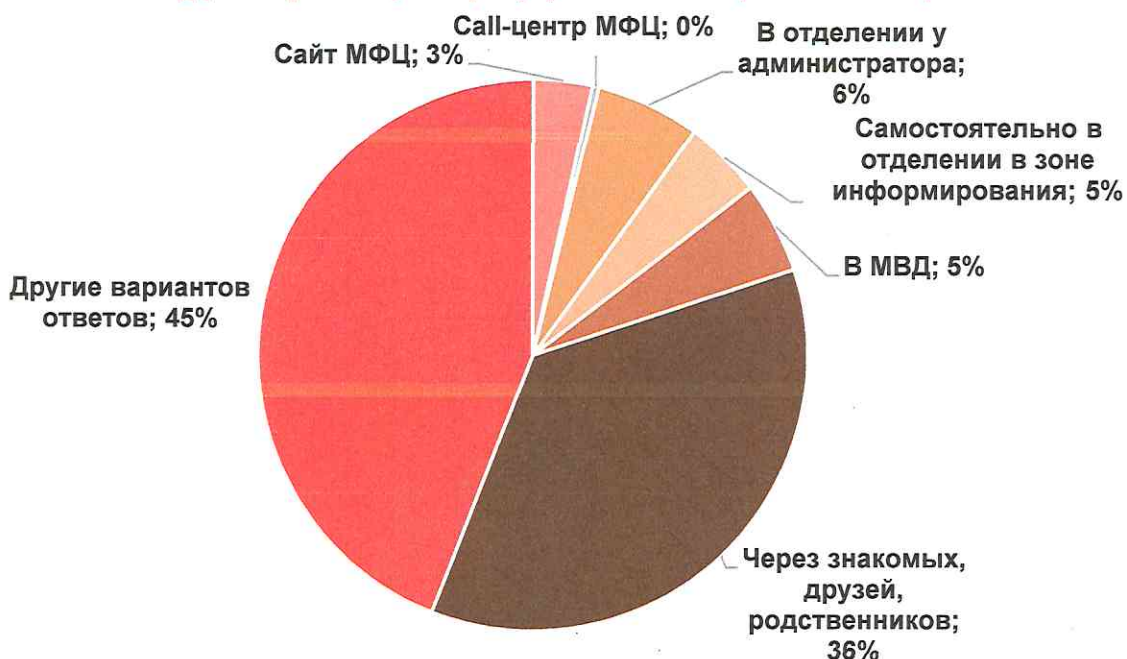
- пригласили сразу в окно приёма – 59%.
- пришлось ожидать в пределах 15 минут – 26%
- ожидали от 15 до 30 минут – 6%
- ожидали более 30 минут – 9%



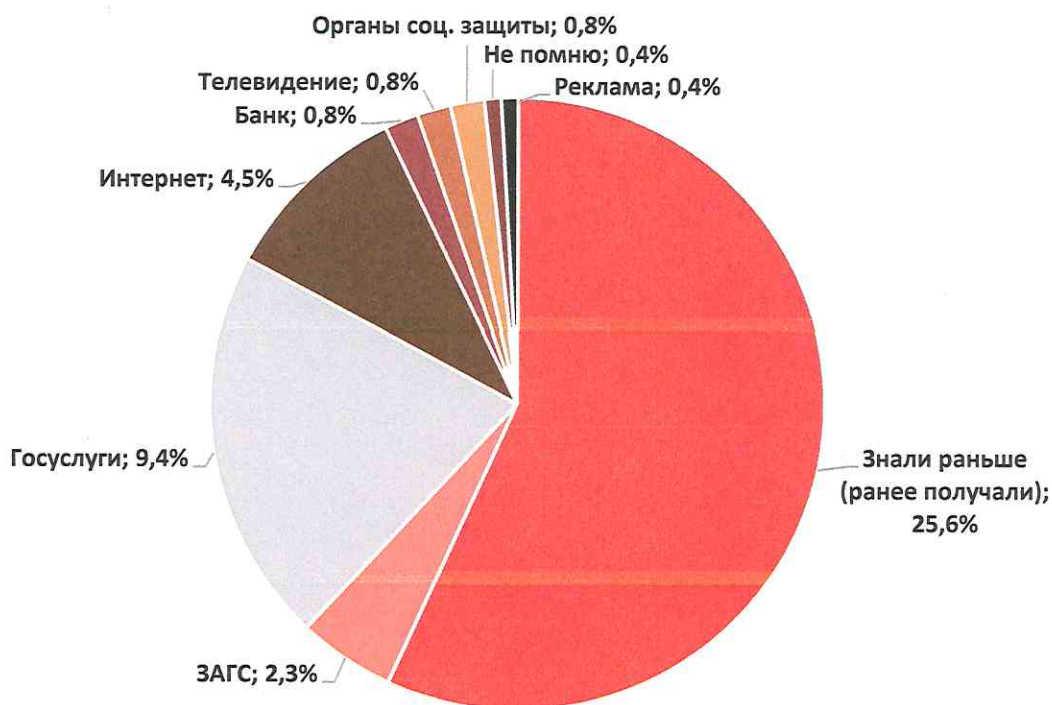
4. В пятом вопросе респондентов просили ответить, откуда они узнали, что услугу можно получить в МФЦ? Сравнительный анализ показал следующее:

- через знакомых, друзей, родственников – 36%,
- в отделении у администратора – 6%,
- самостоятельно в зоне информирования и в УМВД – по 5 %,
- через сайт МФЦ – 3%.
- другие варианты ответов – 45%. Например: знали давно (всегда), раньше получал – 25,6%, через Госуслуги – 9,4%, через Интернет – 4,5%, узнали о данной услуге в ЗАГСе – 2,3%, в банке, по телевидению, в отделе соцзащиты – по 0,8%, не помнят откуда узнали и через рекламу – по 0,4%.

Откуда Вы узнали, что услугу можно получить в МФЦ?



Другие варианты ответов



5. У респондентов уточнялось, предлагал ли специалист оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

Способы оценки качества предоставления услуг в ГОБУ «МФЦ МО»: на сайте МФЦ по талону электронной очереди; на сайте «Ваш контроль»; посредством ответа на СМС-сообщение с номера 0919, если заявитель согласился использовать для этого свой номер телефона при получении услуги в МФЦ; в офисе МФЦ с помощью инфомата, QR-кода в окнах приема, книги отзывов и предложений.

В каждом окне приема в отделениях ГОБУ «МФЦ МО» размещен QR-код для оценки качества обслуживания, где заявитель в ходе приема может оценить в целом работу МФЦ, а также оставить отзыв или предложения по улучшению качества работы.

В целом, результат по данному вопросу свидетельствует о том, что специалисты по работе с заявителями в большинстве своем не предлагают оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг имеющимися в учреждении способами – 77% респондентов на вопрос ответили отрицательно.



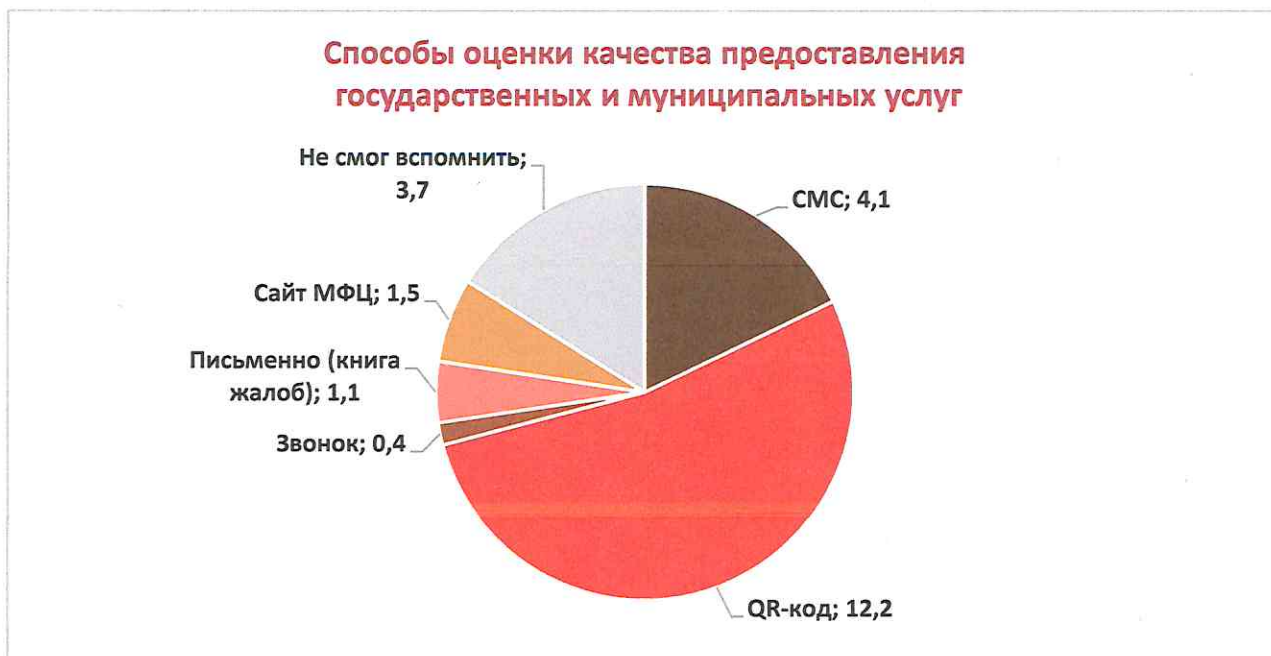
В диаграмме ниже видно, что в 12 отделениях доля отрицательных ответов превышает 70%. Наихудшая ситуация в отделениях по г. Апатиты и г. Кировску.



6. У респондентов, ответивших «ДА» в шестом вопросе, уточнялось: каким способом специалист предложил оценить качество предоставления услуги.

23% респондентов дали следующие варианты ответов о способе оценки, который им был предложен специалистом:

- 12,2% QR-код в окне приема;
- 4,1 % через смс-сообщение;
- 1,5% через сайт МФЦ;
- 1,1% через книгу отзывов и предложений;
- 0,4% ответили, что им перезвонят для оценки качества обслуживания;
- 3,7% респондентов не помнят, каким конкретно способом им предложили оценить качество работы МФЦ.



7. Всем респондентам был задан вопрос, воспользовались ли они QR-кодом, размещенным в окне специалиста, чтобы пройти опрос.

Из всех опрошенных респондентов воспользовались данным способом оценки качества обслуживания всего 7%.

