

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

Опрос проводился во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» в период с 01.04.2023 по 30.06.2023. Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный период, анкеты в электронном виде посредством сервиса «Яндекс Формы».

Количество респондентов для каждого отделения определено пропорционально доле данного отделения в общем объёме услуг, предоставленных в предшествующем периоде, распределение представлено на диаграмме. Общее количество респондентов в проведённом исследовании составило 383.

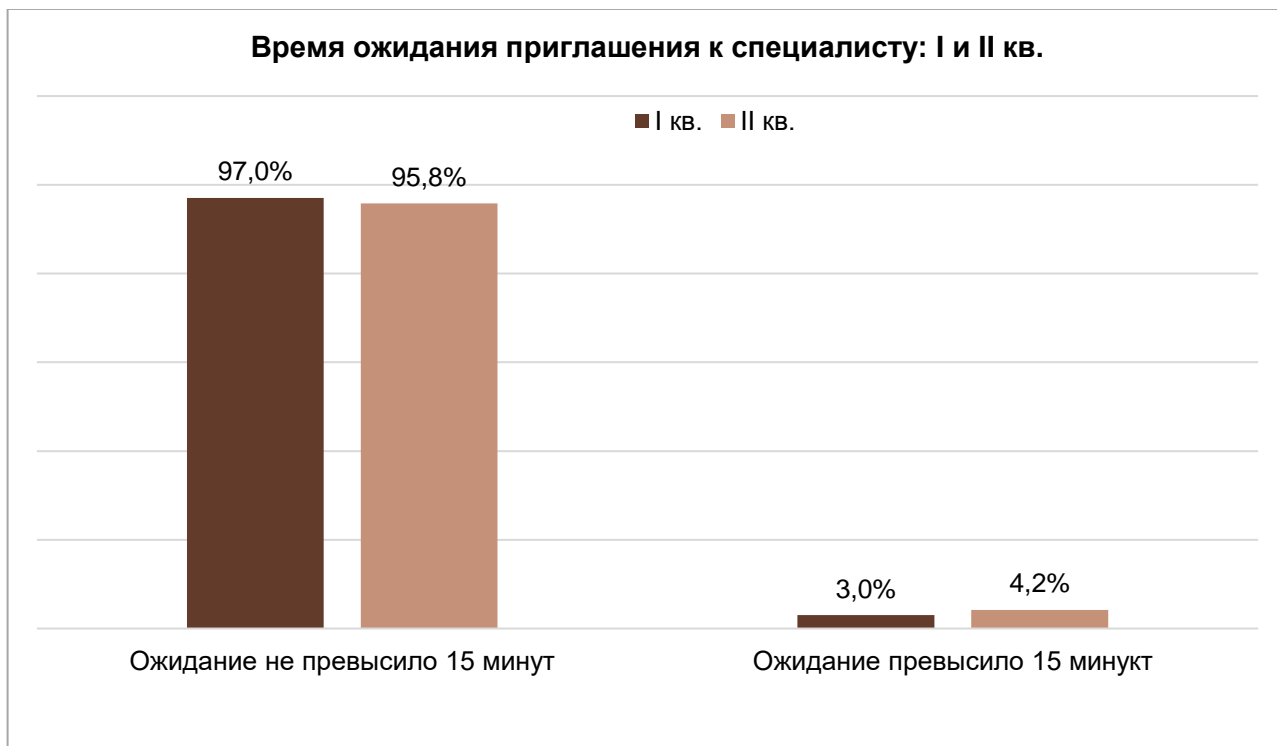


В ходе опроса респондентам было предложено оценить следующие параметры: время ожидания приглашения к специалисту, удовлетворённость обслуживанием в окне приёма, работа отделения МФЦ в целом. Также электронная форма предусматривает возможность оставить подробный комментарий на усмотрение респондента.

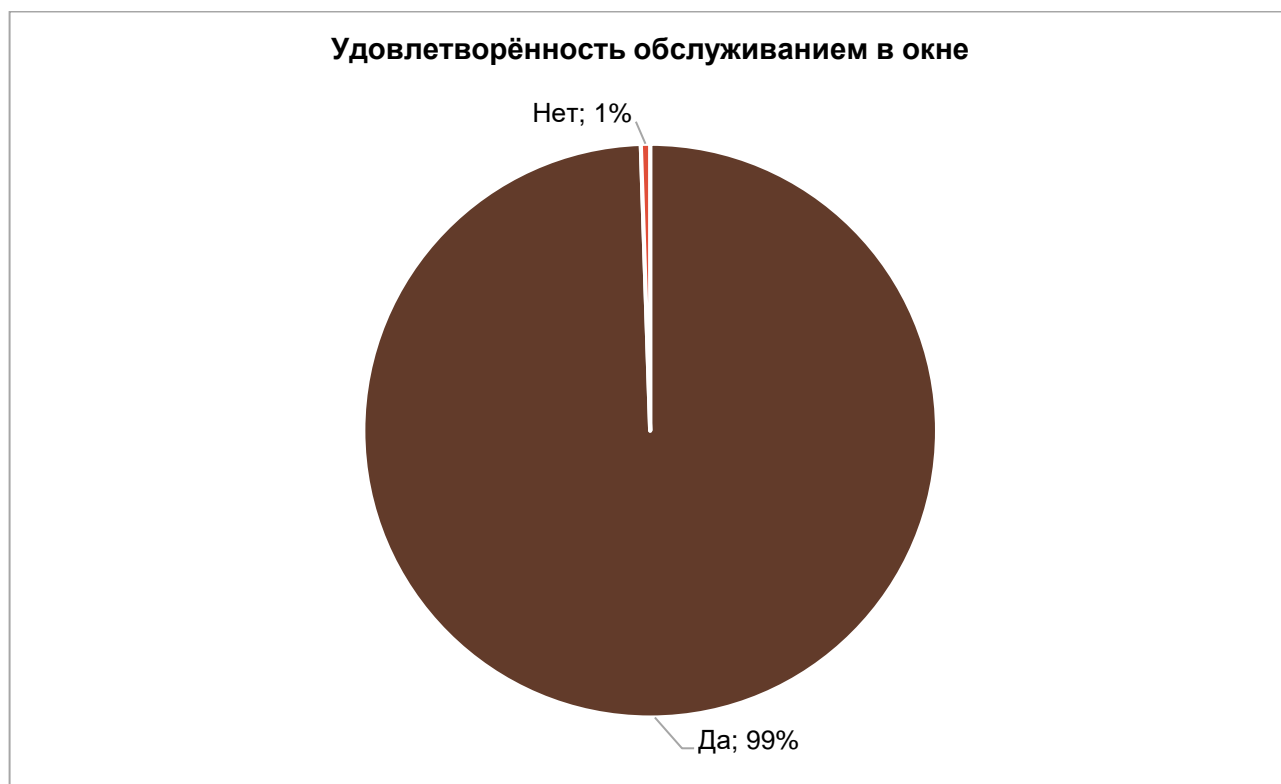
Более 84% опрошенных были приглашены в окно сразу – без ожидания, это больше, чем в I квартале (83%). В пределах 15 минут ожидали 11,5% заявителей, от 15 до 30 минут – 3,4%. Доля ожидавших более 30 минут не превышает 1%, что лучше показателя I квартала (1%).



Доля респондентов, отметивших, что им пришлось ожидать вызова к специалисту более 15 минут, увеличилась с 3% в I квартале до 4,2% во II квартале.

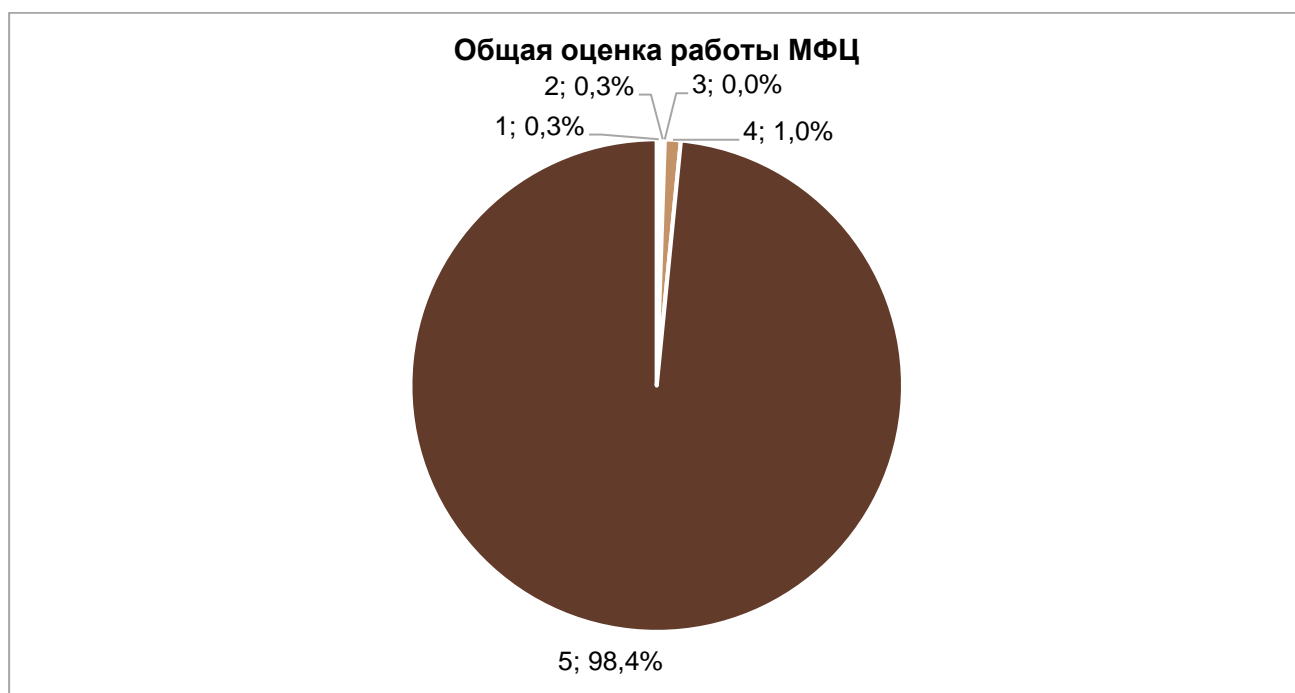


На вопрос «Довольны ли Вы тем, как Вас обслужил наш специалист?» 99% опрошенных ответили «Да». Недовольны обслуживанием 1% опрошенных.



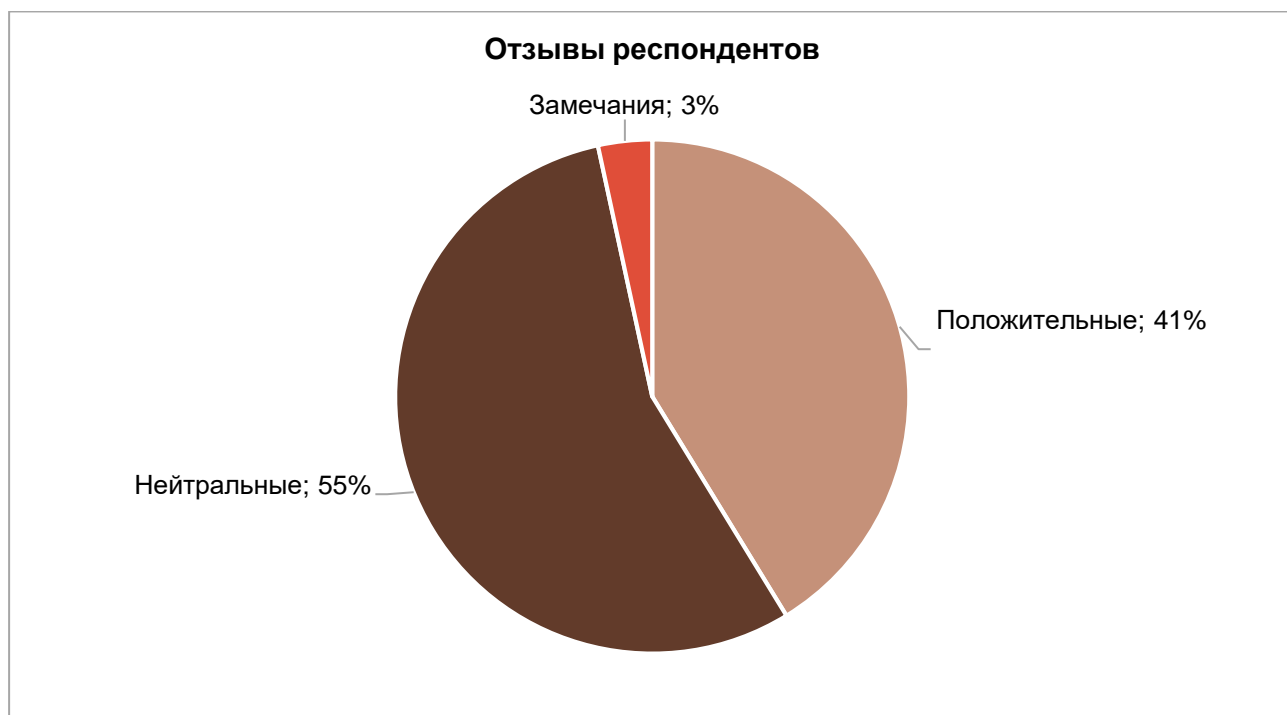
Большинство опрошенных оценили работу офиса МФЦ в целом как «Очень хорошо». 1% поставили оценку «Хорошо», менее 1% поставили оценку «2» и «1».

Средний балл, на который респонденты оценили работу офисов МФЦ, составил 4,97.



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

Положительные отзывы, благодарность работникам оставили 41% опрошенных, ответили нейтрально либо отказались от комментариев – 55%. Оставили замечания 3% принявших участие в опросе.



По итогам проведённого исследования можно сделать вывод, что большинство заявителей остались довольны качеством обслуживания в офисах МФЦ Мурманской области: ожидали приглашения в окно приёма не более 15 минут, удовлетворены профессионализмом специалистов по работе с заявителями и в целом положительно оценивают работу отделений многофункционального центра.