

**СПРАВКА**  
**по итогам анкетирования клиентов МФЦ**  
**во 2 квартале 2024 года**

В период с **01.04.2024 по 30.06.2024** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **2 422** человека, из них **2 010** – в окнах приема, **412** – 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.

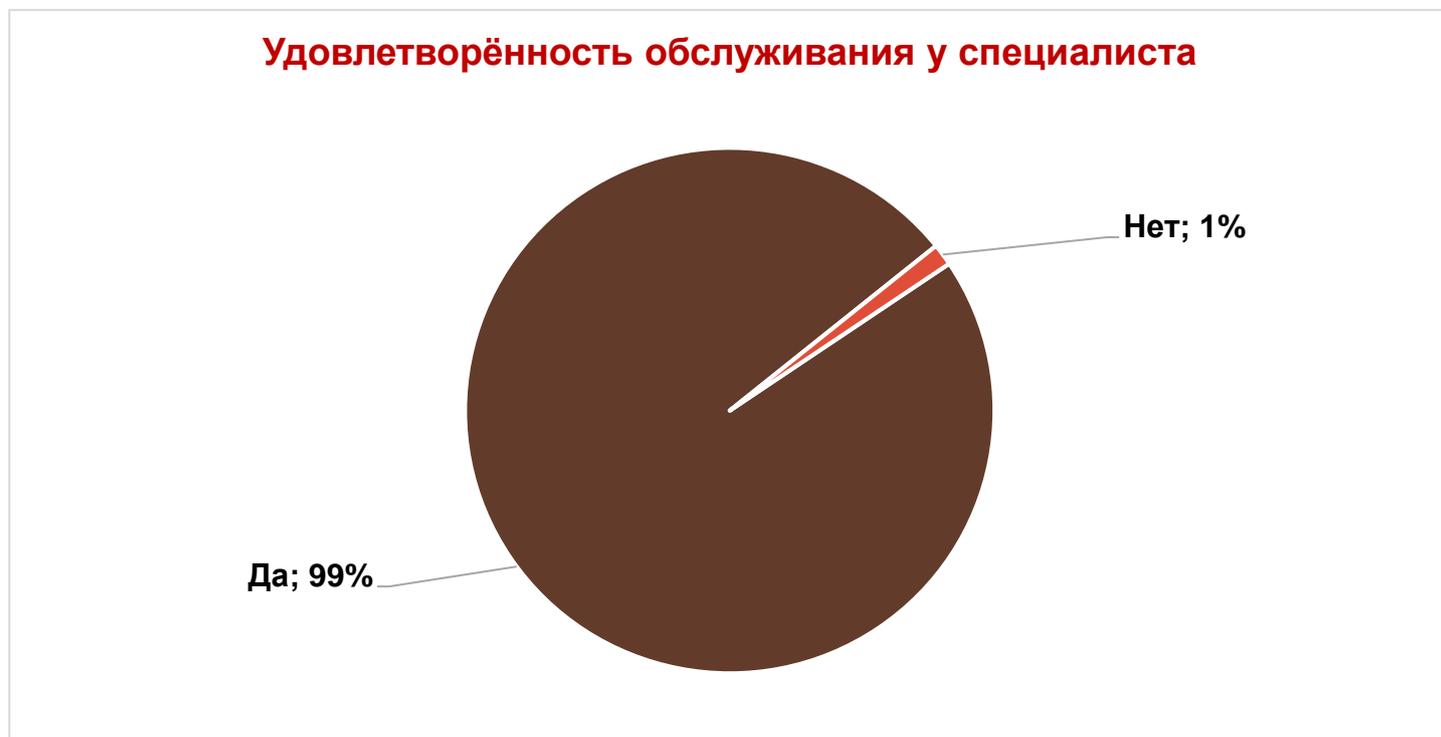
Ниже представлены диаграммы по количеству респондентов, принявших участие в онлайн-опросе в разрезе отделений **во 2 квартале 2024 года**:



В окнах приема респондентам было предложено оценить **время ожидания приглашения к специалисту**. Результаты таковы: **73%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **22%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **4%** заявителей. Только **1%** опрошенных ответили, что им пришлось ждать **более 30 минут**.



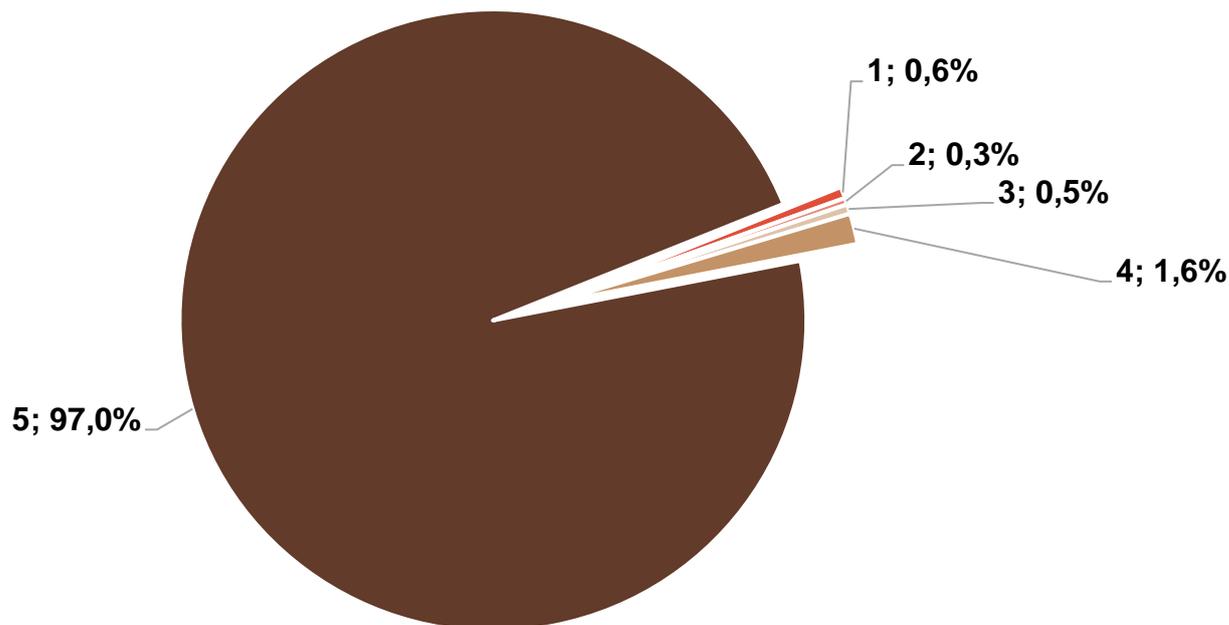
На вопрос «**Довольны ли Вы тем, как Вас обслужил наш специалист?**» **99%** респондентов ответили «Да». И лишь **1%** опрошенных остались недовольны обслуживанием.



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

**97,0%** опрошенных оценили деятельность МФЦ как «**Очень хорошо**» (**5 баллов**), **0,6%** – как «**Очень плохо**» (**1 балл**), поставили оценку «**4**» – **1,6%**, на «**3**» оценили работу МФЦ **0,5%** респондентов, **0,3%** поставили оценку «**2**».

## Общая оценка работы МФЦ



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

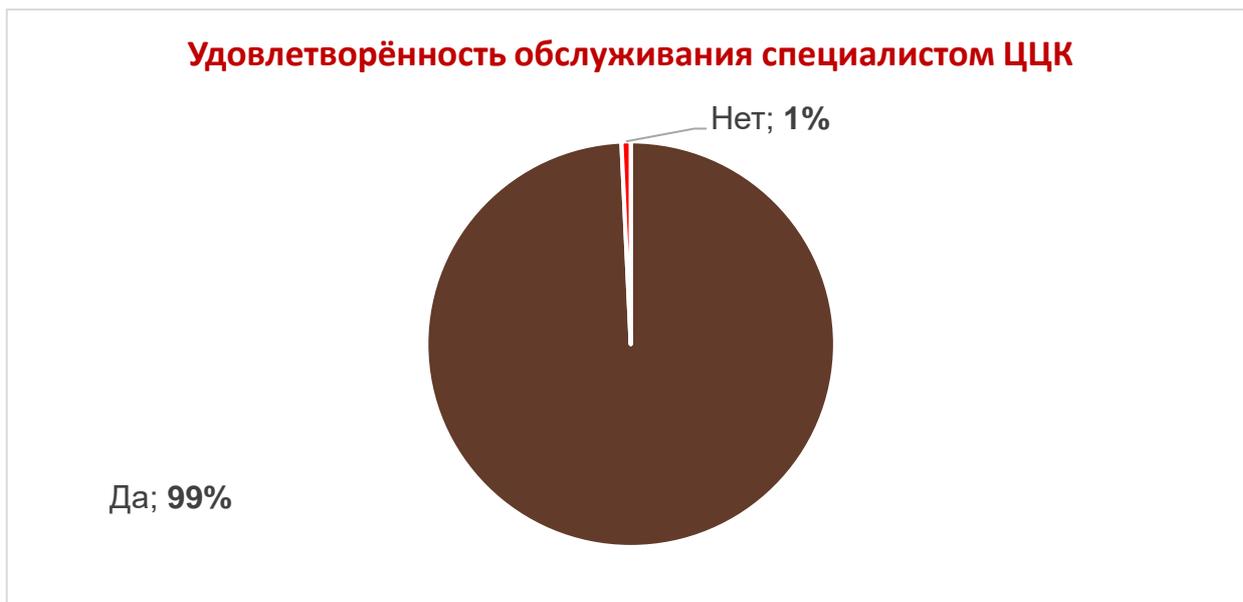
**48** респондентов оставили свои **замечания** к работе ГОБУ «МФЦ МО», где:

| 20 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема |   | 28 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ |   |
|--|---|--|---|
| отделение по Ленинскому АО                                       | 5 | отделение по Ленинскому АО                                   | 1 |
| отделение по Октябрьскому АО                                     | 1 | отделение по Октябрьскому АО                                 | 1 |
| отделение по Первомайскому АО                                    | 3 | отделение по Первомайскому АО                                | 2 |
| отделение ЗАТО Александровск                                     | 1 | отделение ЗАТО Александровск                                 | 4 |
| отделение по г. Апатиты  | 1 | отделение по г. Апатиты                                      | 5 |
| отделение ЗАТО г. Заозерск                                       | 1 | отделение ЗАТО п. Видяево                                    | 2 |
| отделение по Кандалакшскому району                               | 1 | отделение ЗАТО г. Заозерск                                   | 1 |
| отделение по г. Кировску   | 1 | отделение по Кандалакшскому району                           | 1 |
| отделение по Кольскому району                                    | 1 | отделение по Кольскому району                                | 3 |
| отделение по г. Мончегорску                                      | 1 | отделение по Ловозерскому району                             | 1 |
| Отделение по г. Оленегорску                                      | 1 | отделение по г. Мончегорску                                  | 4 |
| отделение ЗАТО Североморск                                       | 3 | отделение ЗАТО Североморск                                   | 1 |
|  |   | отделение по Печенгскому округу                              | 1 |
|  |   | отделение по Терскому району                                 | 1 |

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,99**.

**99,0%** респондентов поставили оценку «5» (**Очень хорошо**), и на **4 балла** оценили **1%** участников опроса. Иных оценок участники опроса не поставили.

На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 99% респондентов (409 из 412) ответили «Да», 1% участников опроса (3 из 412) остались недовольны обслуживанием.



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

Да – ответили 91 %, нет – 9%.

Часть респондентов (**110 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили положительные отзывы, **40** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.