

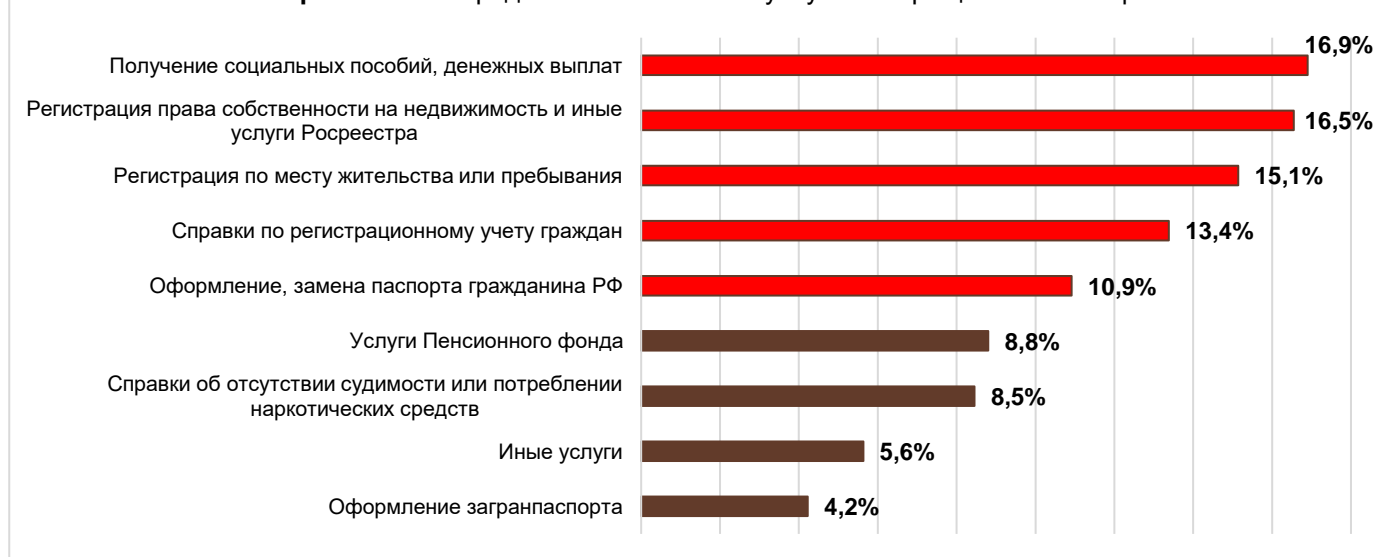
## Аналитическая записка о результатах проведенного анкетирования заявителей в декабре 2022 года

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ в декабре 2022 года в 18 отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проведено развернутое анкетирование заявителей, в котором приняли участие 161 человек. В анкете предлагалось ответить на 10 вопросов, в 4-х из них нужно было поставить оценку от 1 до 5 баллов. 5 – очень доволен, 1 – не удовлетворен.

По итогам опроса можно сделать следующие выводы.

Самыми востребованными услугами среди респондентов-заявителей являются: получение социальных пособий, денежных выплат; регистрация права собственности на недвижимость и иные услуги Росреестра; регистрация по месту жительства или пребывания; справки по регистрационному учету граждан; оформление и замена паспорта гражданина РФ.

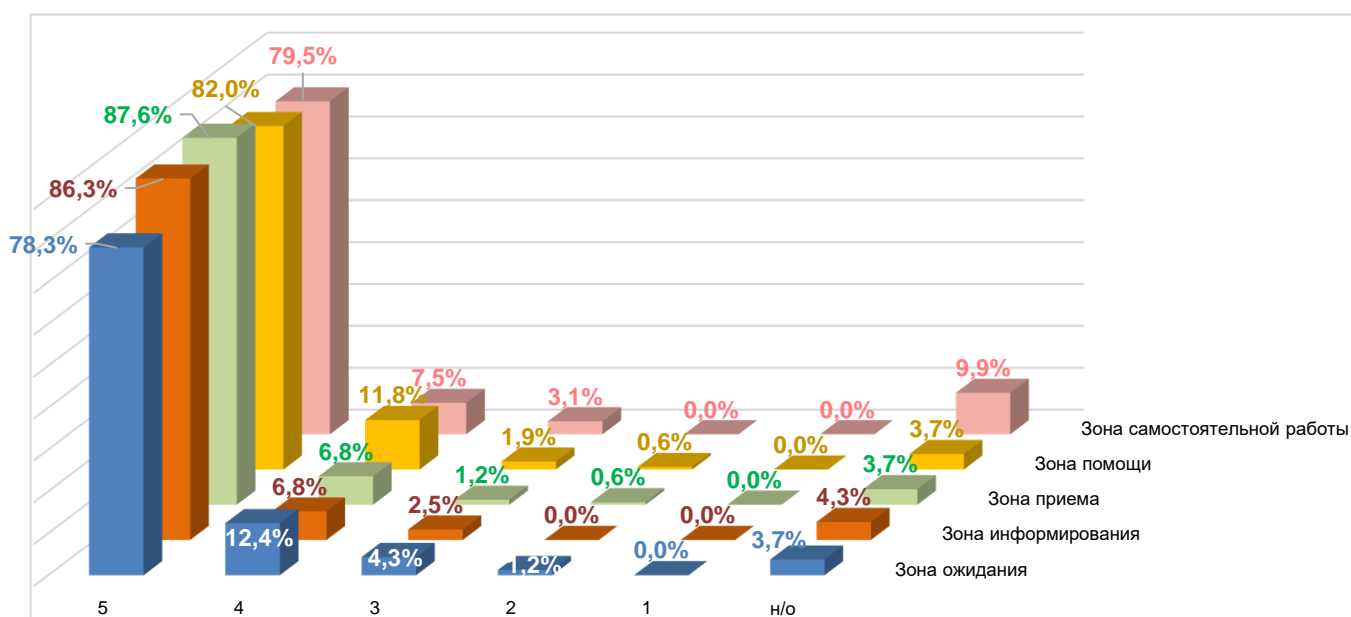
### Вопрос № 1: За предоставлением каких услуг Вы обращались в МФЦ?



Респондентам было предложено оценить удобство оборудования помещения МФЦ.

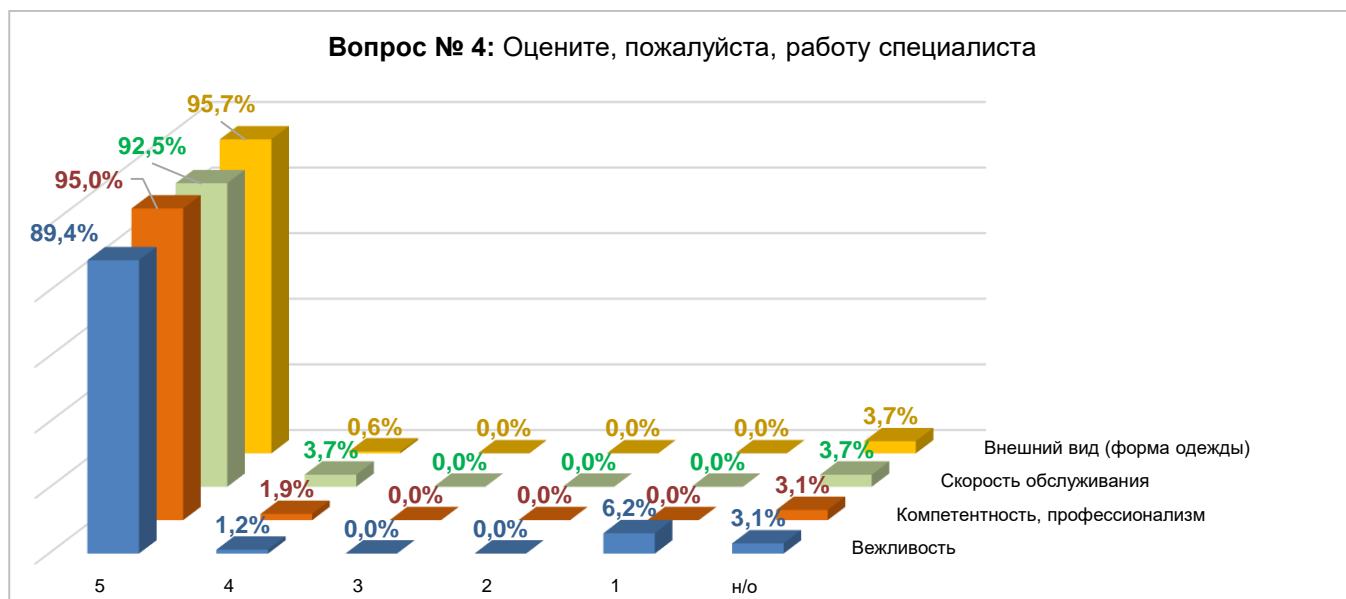
Большинство опрошенных оценили оборудование офисов на максимальный балл. Часть респондентов не оценили некоторые из зон. Это может объясняться тем, что заявители в этих зонах не были.

### Вопрос № 2: Как Вы оцениваете удобство оборудования офиса МФЦ?





В работе специалиста респонденты также оценивали вежливость, компетентность и профессионализм, скорость обслуживания и внешний вид. Большинство опрошенных довольны работой специалистов.



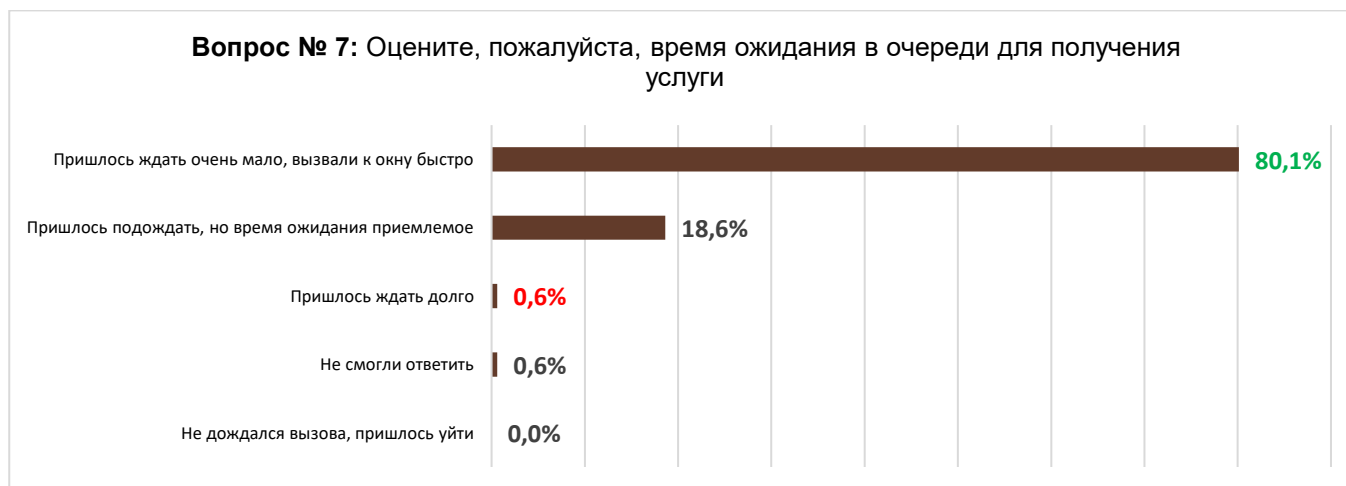
Наиболее высокий балл получили такие показатели, как вежливость и внешний вид.



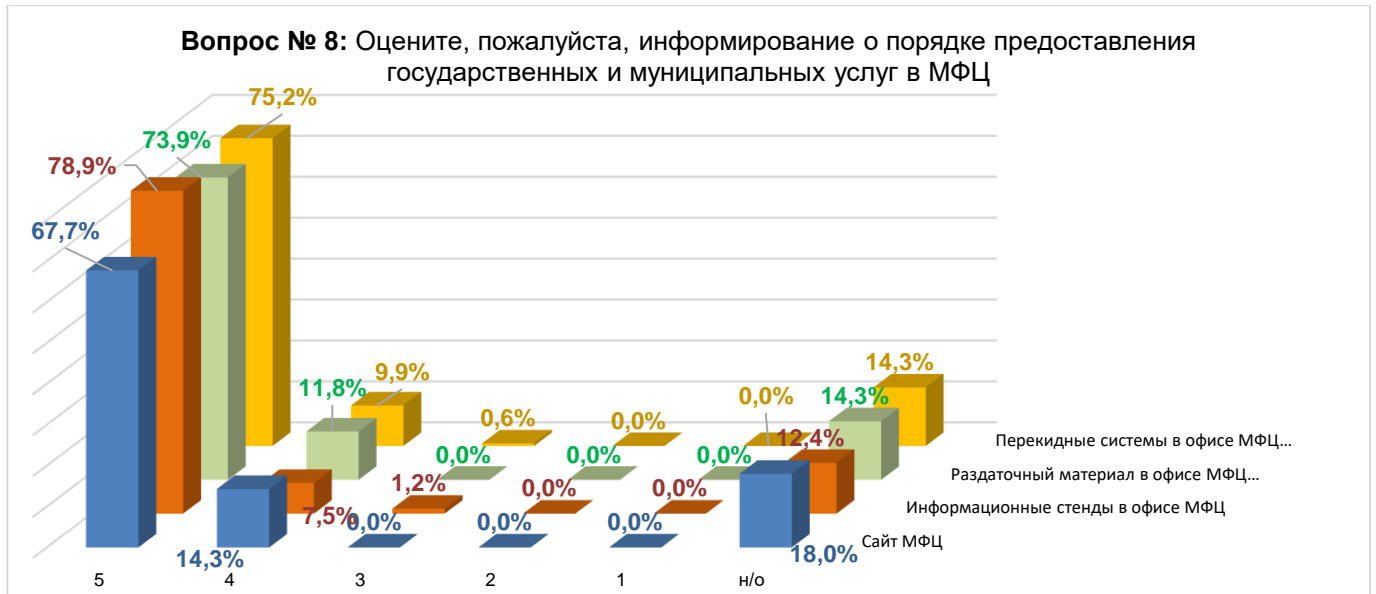
Результаты проведенного анкетирования показали, что удовлетворены графиком (режимом) работы МФЦ 98,8%. 1 респондент не дал ответ на данный вопрос.

1 респондент из Ковдора не доволен режимом работы МФЦ и предложил изменить график работы (понедельник – рабочий день, суббота – выходной).

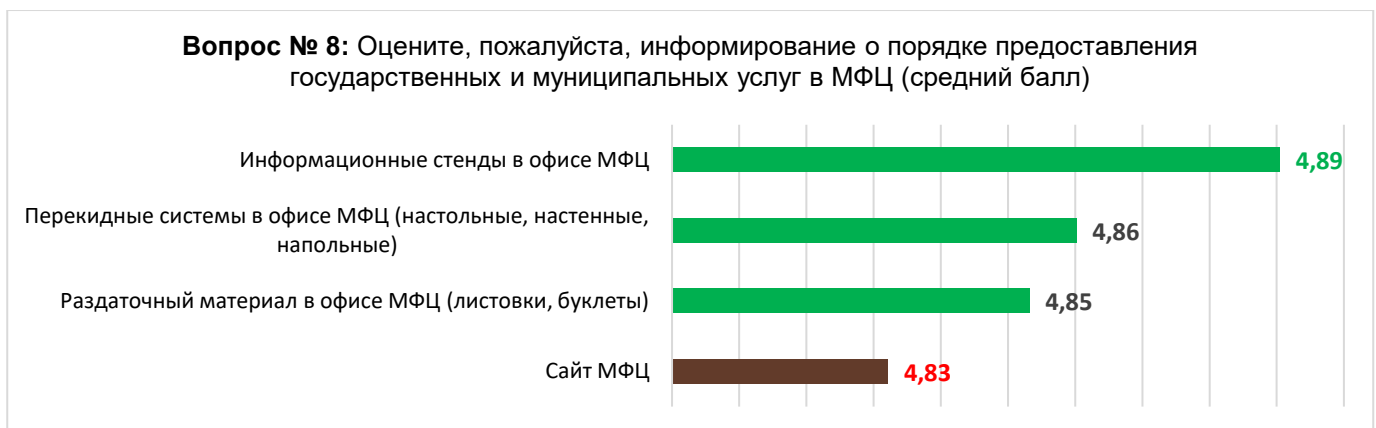
Большая часть заявителей удовлетворена тем, что попали на прием к специалисту МФЦ быстро, пришлось ждать вызова очень недолго. Нескольким заявителям пришлось немного подождать, но время ожидания приемлемое. Более продолжительные ожидания редки, но все-таки имеют место быть.



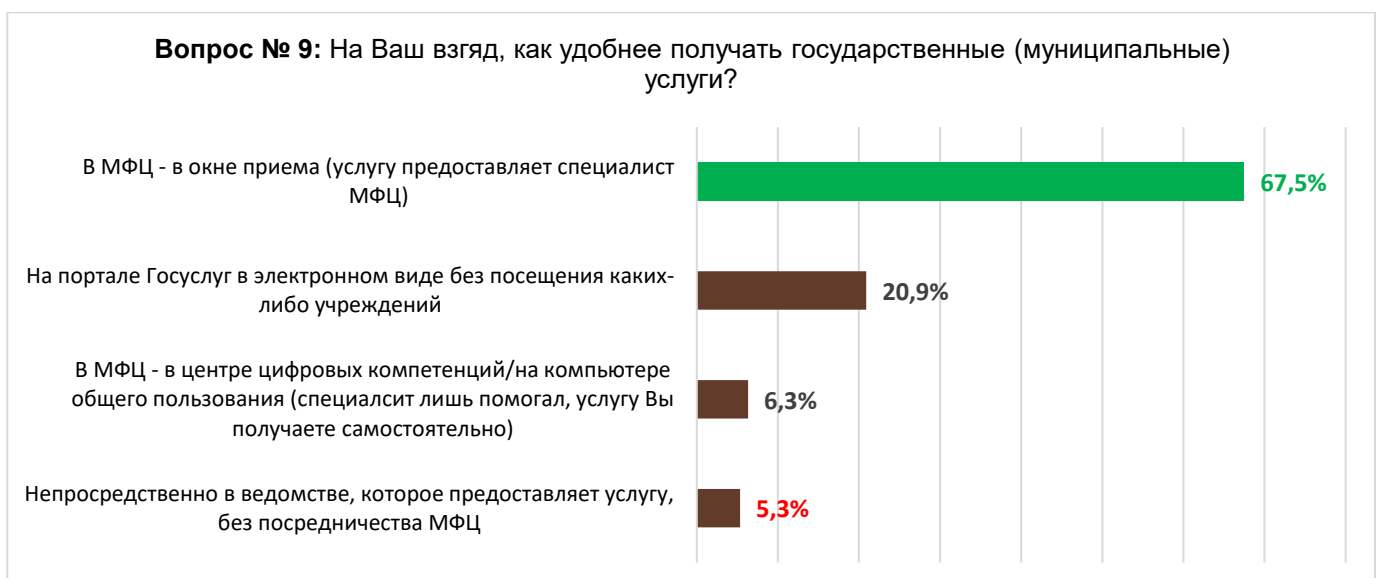
В одном из вопросов было предложено оценить информирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.



В результате проведенного опроса можно констатировать более высокую степень открытости и доступности информации, предоставляемой в офисах МФЦ.



Сравнительный анализ показал, что большей части населения удобнее получать услуги в МФЦ у специалиста в окне приема – 67,5%, наихудший результат – 5,3% непосредственно в ведомстве, которое предоставляет услугу, без посредничества МФЦ.



Среди услуг, которые граждане хотели бы еще получать в МФЦ, чаще всего назывались такие услуги, как оплата коммунальных услуг, оплата госпошлины, регистрация транспортного средства.

Таким образом, результаты проведенного анкетирования заявителей позволяют считать достаточно высокой степень удовлетворенности опрошенных граждан обслуживанием в МФЦ.

Вместе с тем, необходимо предпринять меры по снижению времени оказания услуги в окнах приема, продолжить работу по информированию населения о видах и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, уделить особое внимание популяризации получения услуг в электронном виде на федеральном и региональном порталах госуслуг, повышению доступности информирования населения на официальном сайте МФЦ.