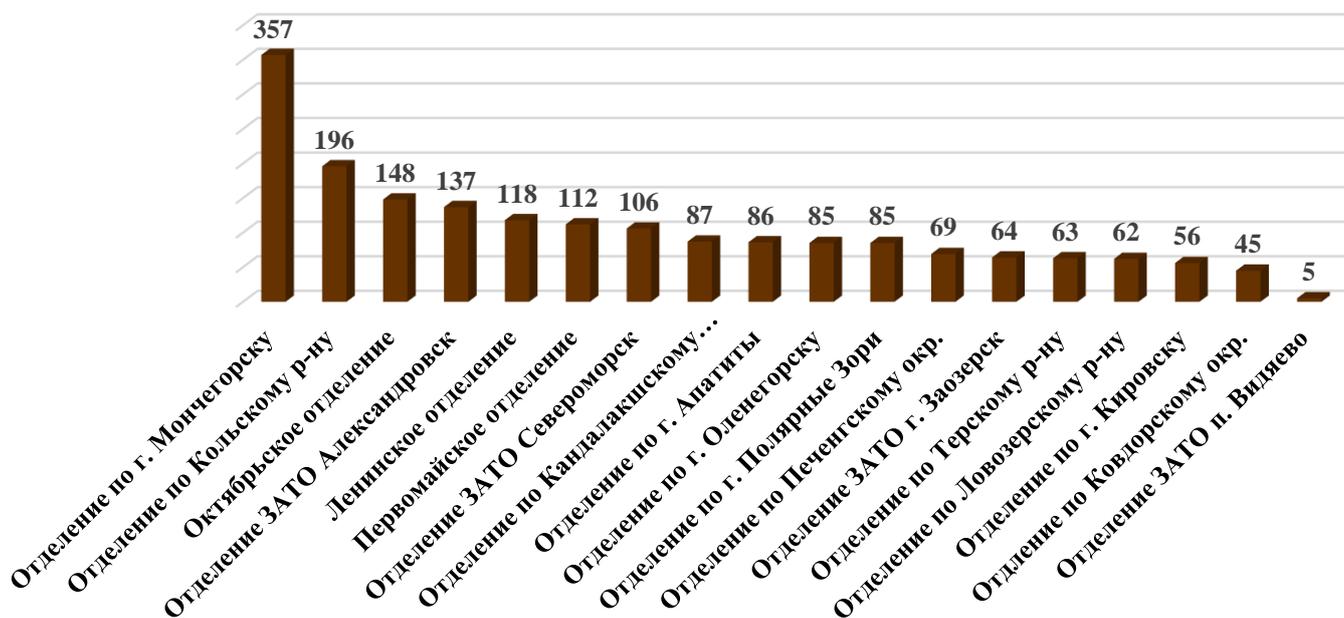


СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
во 2 квартале 2025 года

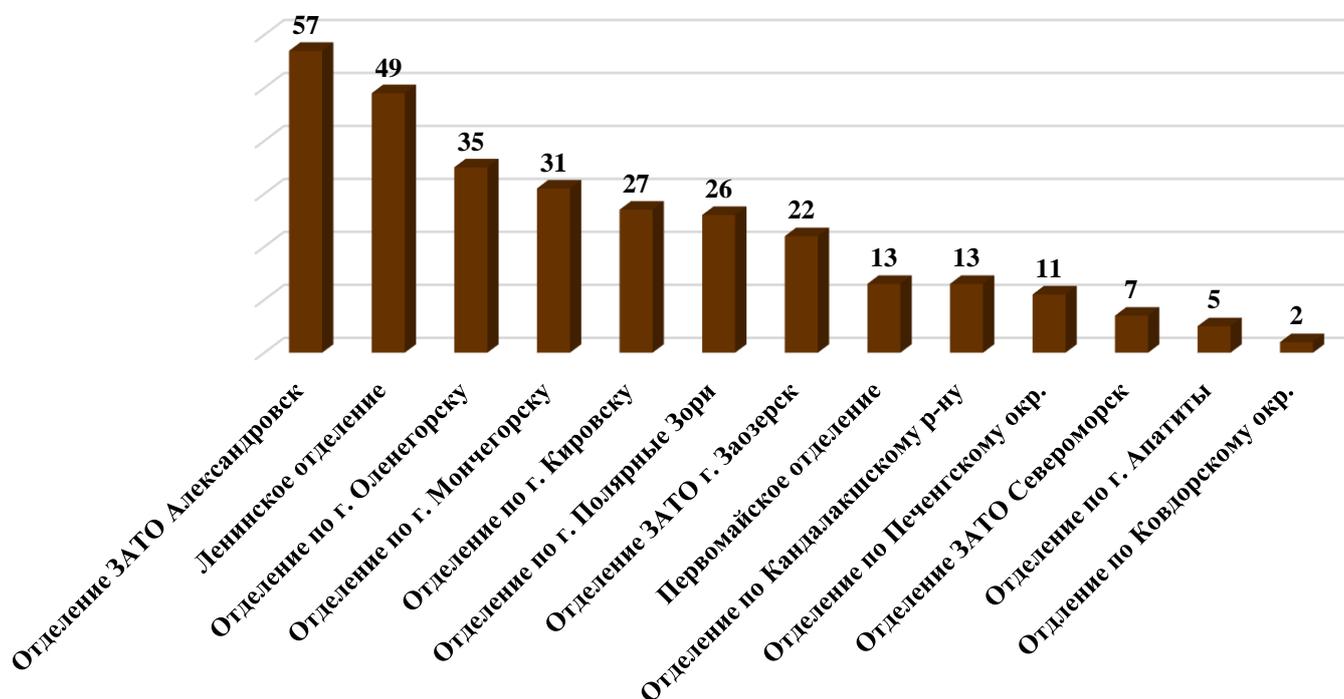
В период с **01.04.2025 по 30.06.2025** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **2 179** человек, из них **1 881** – в окнах приема, **298** – в центрах цифровых компетенций (ЦЦК). Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный 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 2025 года**:

Количество участников онлайн-опроса в окнах приема



Количество участников онлайн-опроса в ЦЦК



В окнах приема респондентам было предложено оценить **время ожидания приглашения к специалисту**. Результаты таковы: **76%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **19%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **3%** заявителей. И **3%** опрошенных ответили, что им пришлось ждать **более 30 минут**.



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

Средний бал, на который в окнах приема респонденты оценили **работу офисов МФЦ** по 5-бальной шкале, составил **4,94**. В разрезе оценок картина выглядит следующим образом:

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	ИТОГО
Количество человек	1829	21	10	4	17	1881
%	97,3	1,1	0,5	0,2	0,9	100

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

43 респондента оставили свои **замечания** к работе ГОБУ «МФЦ МО», где:

5 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		37 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	1	отделение по Ленинскому АО	2
отделение по Октябрьскому АО	2	отделение по Октябрьскому АО	2
отделение по Первомайскому АО	1	отделение по Первомайскому АО	4
отделение по г. Мончегорску	1	отделение ЗАТО Александровск (Гаджиево)	5
		отделение по Кандалакшскому району	1
		отделение по г. Мончегорску	2
		отделение ЗАТО Североморск	5
		отделение по Ковдорскому округу	11
		отделение по Ловозерскому району	2
		отделение по г. Оленегорску	1
		отделение по Печенгскому округу	1
		отделение по Терскому району	1

На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 100% респондентов (298 из 298) ответили «Да».

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,98**. В разрезе поставленных оценок данные представлены ниже:

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	ИТОГО
Количество человек	295	2	0	1	0	330
%	99,0	0,7	0	0,3	0	100

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

Да – ответили 94,3 %, нет – 5,7%.

Большая часть респондентов (**105 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили положительные отзывы, **42** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.