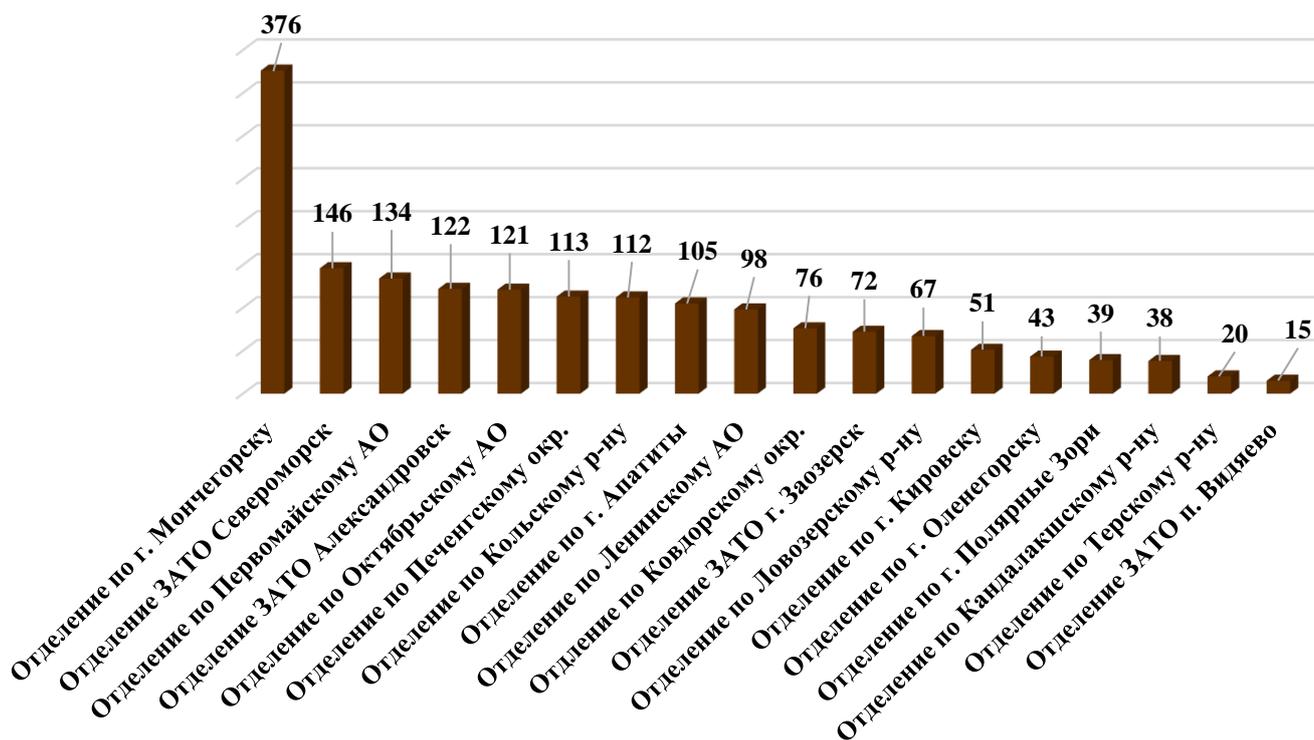


СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
в 1 квартале 2025 года

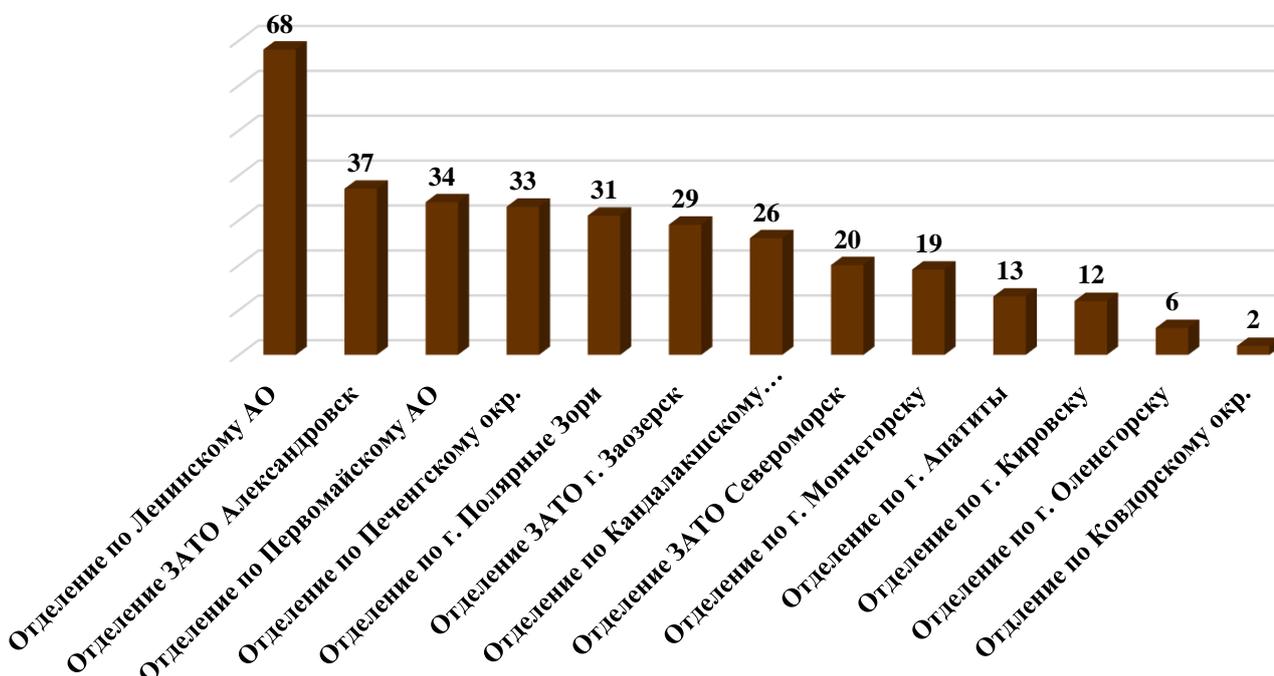
В период с **09.01.2025 по 31.03.2025** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **2 078** человек, из них **1 748** – в окнах приема, **330** – в центрах цифровых компетенций (ЦЦК). Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный 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 в **1 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: **75%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **22%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **1%** заявителей. И **2%** 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 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	1702	22	6	8	10	1748
%	97,4	1,3	0,3	0,5	0,5	100

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

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

14 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		29 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	2	отделение по Ленинскому АО	3
отделение по Октябрьскому АО	7	отделение по Октябрьскому АО	1
отделение по Первомайскому АО	2	отделение по Первомайскому АО	1
отделение по г. Апатиты	1	отделение ЗАТО Александровск (Гаджиево)	2
отделение по г. Мончегорску	1	отделение по Кандалакшскому району	2
отделение ЗАТО Североморск	1	отделение по г. Мончегорску	1
		отделение ЗАТО Североморск	1
		отделение по г. Апатиты	1
		отделение ЗАТО Заозерск	1
		отделение по Ковдорскому округу	12
		отделение по Кольскому району	4

На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 99% респондентов (326 из 330) ответили «Да» и 1 % участников опроса остались недовольны обслуживанием.

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,97**. В разрезе поставленных оценок данные представлены ниже:

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	ИТОГО
Количество человек	325	3	0	1	1	330
%	98,5	0,9	0	0,3	0,3	100

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

Да – ответили 92 %, нет – 8%.

Большая часть респондентов (**93 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили положительные отзывы, **48** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.