

Аналитическая записка
по результатам опроса жителей г. п. Кандалакша и Кандалакшского
района по изучению удовлетворенности населения качеством и
доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг
на базе МФЦ и деятельностью МФЦ в целом
за IV квартал 2019

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ, в период с 15.10.2019 по 15.12.2019 г. в отделе по предоставлению государственных и муниципальных услуг МКУ «МФЦ» проведено краткое и развёрнутое анкетирование, в которых участвовало 93 человека (по развёрнутой анкете опрошено 53 респондента, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ», по краткой анкете опрошено 40 респондентов, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ»).

Результаты краткого анкетирования таковы:

- 100% опрошенных заявителей довольны обслуживанием специалистов МФЦ.
- 98,0 % опрошенных заявителей удовлетворены временем обслуживания в «окне».
- 34 % были приглашены к «окну» сразу после получения талона.
- 63 % опрошенных заявителей ожидали приглашение для оказания услуги в «окне» в пределах 15 мин.
- 3 % опрошенных заявителей ожидали приглашение для оказания услуги в «окне» от 15 до 35 мин.
- 49,0% опрошенных заявителей высказали положительные отзывы и благодарность за хорошее обслуживание.
- 73,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отделений МФЦ, из них 61 % не заполнили строку анкеты.
- 27,0% – изложили следующие пожелания и предложения по улучшению обслуживания заявителей в МКУ МФЦ:
 - установить кулер и кофе-машину.

Результаты развёрнутого анкетирования таковы:

- из 53 опрошенных заявителей 2 обращались за получением услуг один раз, 2 – 2 - 3 раза, 43 – более 3-х раз.
- 100 % опрошенных заявителей удовлетворены обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ.
- 100 % опрошенных заявителей отметили компетентность сотрудников МФЦ.

- 67 % опрошенных заявителей оценили качество предоставления услуг в МФЦ на «отлично», 33 % поставили оценку «хорошо».
- 94,0% опрошенных заявителей положительно оценили удобства для посетителей (из них 84 % выбрали вариант «удобно», 10 % - «скорее удобно»), 6 % опрошенных заявителей выбрали вариант «неудобно» и выразили пожелание установить кулер.
- 100,0% опрошенных заявителей считают, что помещения МФЦ, в которых консультируют граждан, принимают и выдают документы достаточно оборудованы информационными системами (стендами, буклетами, мониторами и звуковым оповещением).
- 100,0% опрошенных заявителей удовлетворены детальностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги.
- 100,0% опрошенных заявителей устраивает режим работы МФЦ.
- 100,0% опрошенных заявителей считают комфортными условия для заполнения и сдачи документов.
- 97,0% опрошенных заявителей считают приемлемым время ожидания в очереди для получения услуг. 3 % считают неприемлемым (ожидали в очереди более 15 минут).
- 71,0% опрошенных заявителей получили информацию о возможности получения услуг через МФЦ при личном посещении МКУ «МФЦ», 25 % - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, 4 % - из средств массовой информации.
- 97,0% опрошенных заявителей удовлетворены полнотой полученной у администратора консультации, 3 % - за консультацией никогда не обращался.
- 98,0% опрошенных заявителей считают, что население достаточно информировано о видах и порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, 2 % - дали ответ «нет».
- 82,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отдела по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ, из них 48,7 % не заполнили строку анкеты.
- 32 % – изложили следующие замечания по улучшению обслуживания заявителей в отделе по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ:
 - установить кулер;
 - обновить мебель в зале ожидания заявителей

25 декабря 2019
Дата

Карамышев О.И.
должность, ФИО, подпись
Карамышев О.И.