

**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 II квартал 2020**

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ, в период с 15.05.2020 по 30.06.2020 г. в отделе по предоставлению государственных и муниципальных услуг МКУ «МФЦ» проведено краткое и развёрнутое анкетирование, в которых участвовало 95 человек (по развёрнутой анкете опрошено 40 респондентов, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ», по краткой анкете опрошено 55 респондентов, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ»).

Результаты краткого анкетирования таковы:

- 100% опрошенных заявителей довольны обслуживанием специалистов МФЦ.
- 99,7 % опрошенных заявителей удовлетворены временем обслуживания в «окне».
- 90 % были приглашены к «окну» сразу после получения талона.
- 10 % опрошенных заявителей ожидали приглашение для оказания услуги в «окне» в пределах 15 мин.
- 27,0% опрошенных заявителей высказали положительные отзывы и благодарность за хорошее обслуживание.
- 70,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отделений МФЦ, из них 57 % не заполнили строку анкеты.
- 3,0% – изложили следующие пожелания и предложения по улучшению обслуживания заявителей в МКУ МФЦ:
  - установить кулер и кофе-машину.

Результаты развёрнутого анкетирования таковы:

- из 50 опрошенных заявителей 3 обращались за получением услуг один раз, 6 – 2-3 раза, 41 – более 3-х раз.
- 100 % опрошенных заявителей удовлетворены обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ.
- 100 % опрошенных заявителей отметили компетентность сотрудников МФЦ.
- 82 % опрошенных заявителей оценили качество предоставления услуг в МФЦ на «отлично», 18 % поставили оценку «хорошо».

- 98,0% опрошенных заявителей положительно оценили удобства для посетителей (из них 88 % выбрали вариант «удобно», 10 % - «скорее удобно»), 2 % 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.
- 89,0% опрошенных заявителей считают приемлемым время ожидания в очереди для получения услуг. 11 % считают неприемлемым (ожидали в очереди более 15 минут).
- 56,0% опрошенных заявителей получили информацию о возможности получения услуг через МФЦ при личном посещении МКУ «МФЦ», 36 % - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, 8 % - из средств массовой информации.
- 99,0% опрошенных заявителей удовлетворены полнотой полученной у администратора консультации, 1 % - за консультацией никогда не обращался.
- 89,0% опрошенных заявителей считают, что население достаточно информировано о видах и порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, 11 % - дали ответ «нет».
- 78,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отдела по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ, из них 38,4 % не заполнили строку анкеты.
- 22% – изложили следующие замечания по улучшению обслуживания заявителей в отделе по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ:
- установить кулер.

01.07.2020

Дата

Карамыш Ольга Александровна  
Ю.А.

должность, ФИО, подпись