

**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 I квартал 2021**

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ, в период с 11.01.2021 по 24.03.2021 г. в отделе по предоставлению государственных и муниципальных услуг МКУ «МФЦ» проведено краткое и развёрнутое анкетирование, в которых участвовало 75 человек (по развёрнутой анкете опрошено 15 респондентов, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ», по краткой анкете опрошено 60 респондентов, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ»).

Результаты краткого анкетирования таковы:

- 100% опрошенных заявителей довольны обслуживанием специалистов МФЦ.
- 99,8 % опрошенных заявителей удовлетворены временем обслуживания в «окне».
- 95 % были приглашены к «окну» сразу после получения талона.
- 13 % опрошенных заявителей ожидали приглашение для оказания услуги в «окне» в пределах 15 мин.
- 64,0 % опрошенных заявителей высказали положительные отзывы и благодарность за хорошее обслуживание.
- 59,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отдела МФЦ, из них 15 % не заполнили строку анкеты.

Результаты развёрнутого анкетирования таковы:

- из 60 опрошенных заявителей 12 обращались за получением услуг один раз, 13 – 2-3 раза, 35 – более 3-х раз.
- 100 % опрошенных заявителей удовлетворены обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ.
- 100 % опрошенных заявителей отметили компетентность сотрудников МФЦ.
- 96 % опрошенных заявителей оценили качество предоставления услуг в МФЦ на «отлично», 4 % поставили оценку «хорошо».
- 100,0% опрошенных заявителей положительно оценили удобства для посетителей (из них 98 % выбрали вариант «удобно», 2 % - «скорее удобно»).

- 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.
- 98,0% опрошенных заявителей устраивает режим работы МФЦ.
- 100,0% опрошенных заявителей считают комфортными условия для заполнения и сдачи документов.
- 100,0% опрошенных заявителей считают приемлемым время ожидания в очереди для получения услуг.
- 77,0% опрошенных заявителей получили информацию о возможности получения услуг через МФЦ при личном посещении МКУ «МФЦ», 23 % - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, 0 % - из средств массовой информации.
- 99,0% опрошенных заявителей удовлетворены полнотой полученной у администратора консультации, 1 % - за консультацией никогда не обращался.
- 94,0% опрошенных заявителей считают, что население достаточно информировано о видах и порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, 6 % - дали ответ «нет».
- 94,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отдела по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ, из них 39 % не заполнили строку анкеты.

31.03.2021

Дата

Сарабник Ольга Александровна
О.А.

должность, ФИО, подпись