

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 2021

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ, в период с 12.04.2021 по 15.06.2021 г. в отделе по предоставлению государственных и муниципальных услуг МКУ «МФЦ» проведено краткое и развёрнутое анкетирование, в которых участвовало 107 человек (по развёрнутой анкете опрошено 20 респондентов, обратившихся за предоставлением услуг в МКУ «МФЦ», по краткой анкете опрошено 87 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».
- 100 % были приглашены к «окну» сразу после получения талона.
- 11 % опрошенных заявителей ожидали приглашение для оказания услуги в «окне» в пределах 15 мин.
- 78,0 % опрошенных заявителей высказали положительные отзывы и благодарность за хорошее обслуживание.
- 69,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отдела МФЦ, из них 27 % не заполнили строку анкеты.

Результаты развёрнутого анкетирования таковы:

- из 107 опрошенных заявителей 27 обращались за получением услуг один раз, 17 – 2-3 раза, 63 – более 3-х раз.
- 100 % опрошенных заявителей удовлетворены обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ.
- 100 % опрошенных заявителей отметили компетентность сотрудников МФЦ.
- 98 % опрошенных заявителей оценили качество предоставления услуг в МФЦ на «отлично», 2 % поставили оценку «хорошо».
- 92,0% опрошенных заявителей положительно оценили удобства для посетителей (из них 90 % 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.
- 90,0% опрошенных заявителей устраивает режим работы МФЦ.
- 86,0% опрошенных заявителей считают комфортными условия для заполнения и сдачи документов.
- 100,0% опрошенных заявителей считают приемлемым время ожидания в очереди для получения услуг.
- 79,0% опрошенных заявителей получили информацию о возможности получения услуг через МФЦ при личном посещении МКУ «МФЦ», 21 % - посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, 0 % - из средств массовой информации.
- 95,0% опрошенных заявителей удовлетворены полнотой полученной у администратора консультации, 5 % - за консультацией никогда не обращался.
- 92,0% опрошенных заявителей считают, что население достаточно информировано о видах и порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, 8 % - дали ответ «нет».
- 92,0% опрошенных заявителей ответили, что не имеют замечаний и предложений к работе отдела по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ, из них 25 % не заполнили строку анкеты.

30.06.2021

Дата

Евгений Олегович Артемьев

должность, ФИО, подпись