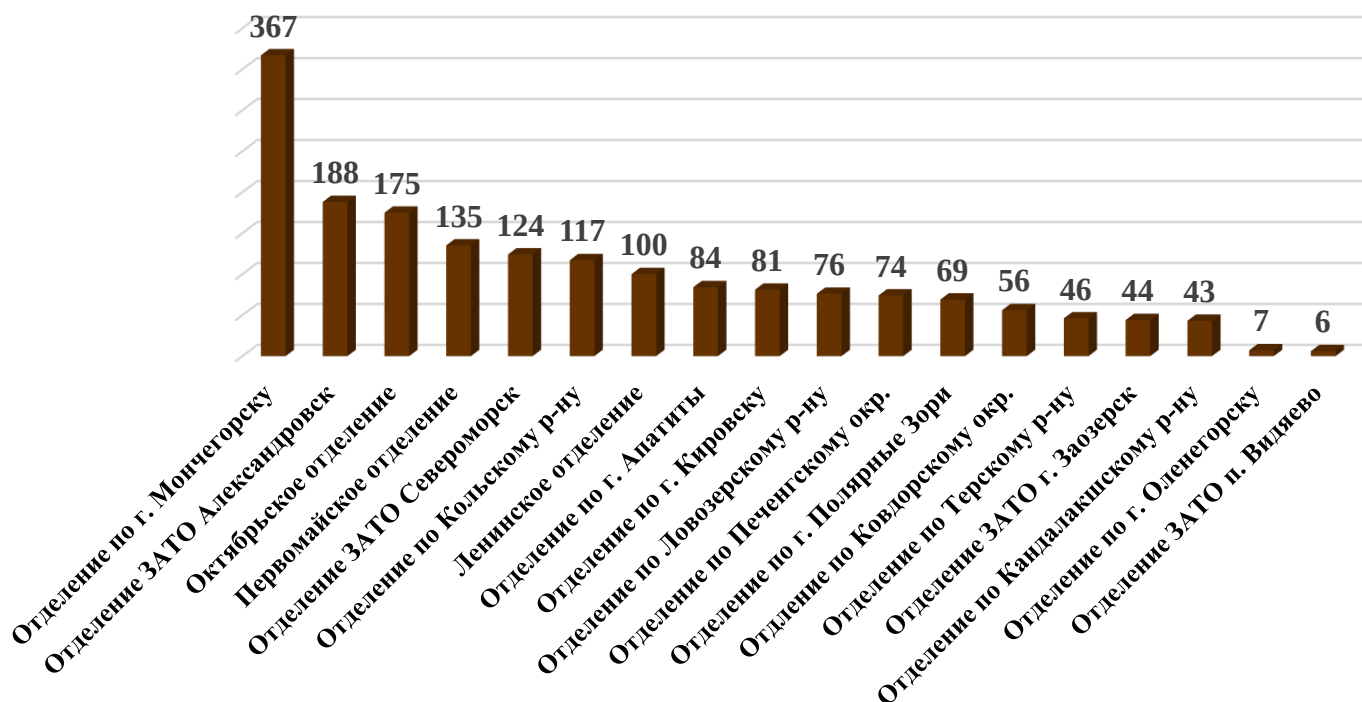


СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
в 3 квартале 2025 года

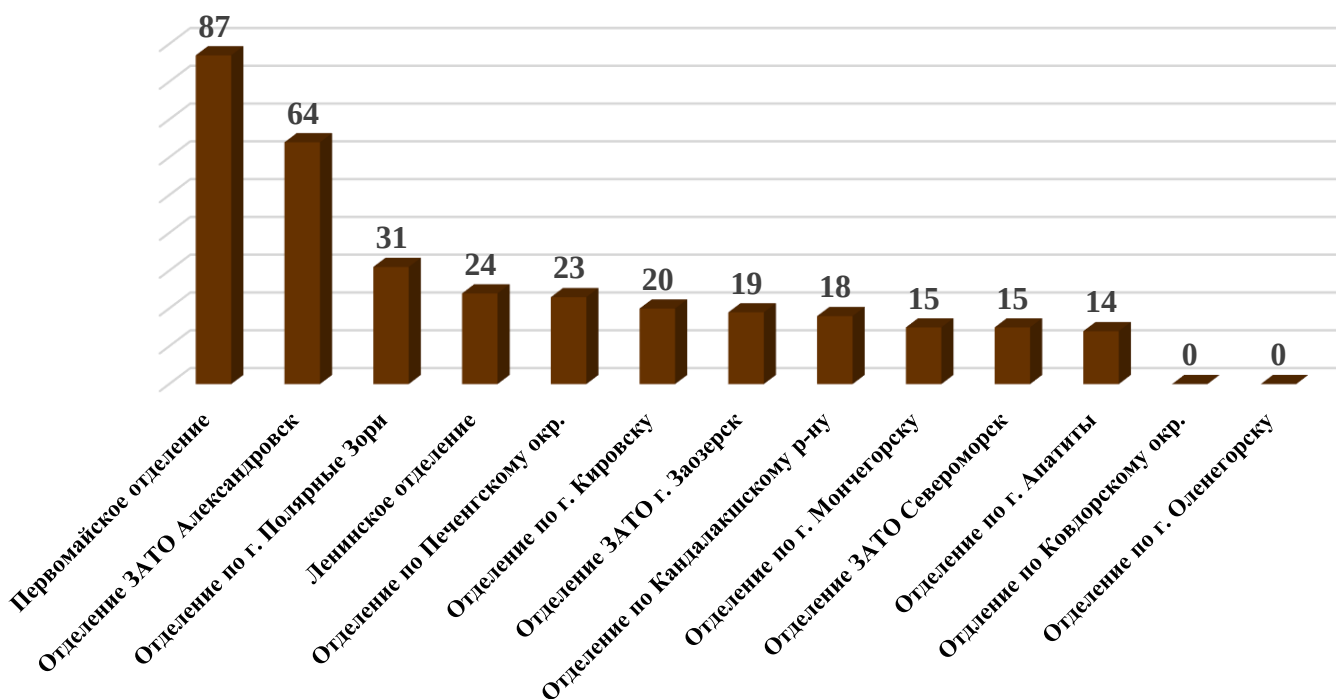
В период с **01.07.2025 по 30.09.2025** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **2 122** человека, из них **1 792** – в окнах приема, **330** – в центрах цифровых компетенций (ЦЦК). Форма проведения опроса – заполнение заявителями, посетившими МФЦ в указанный 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 3 квартале 2025 года:

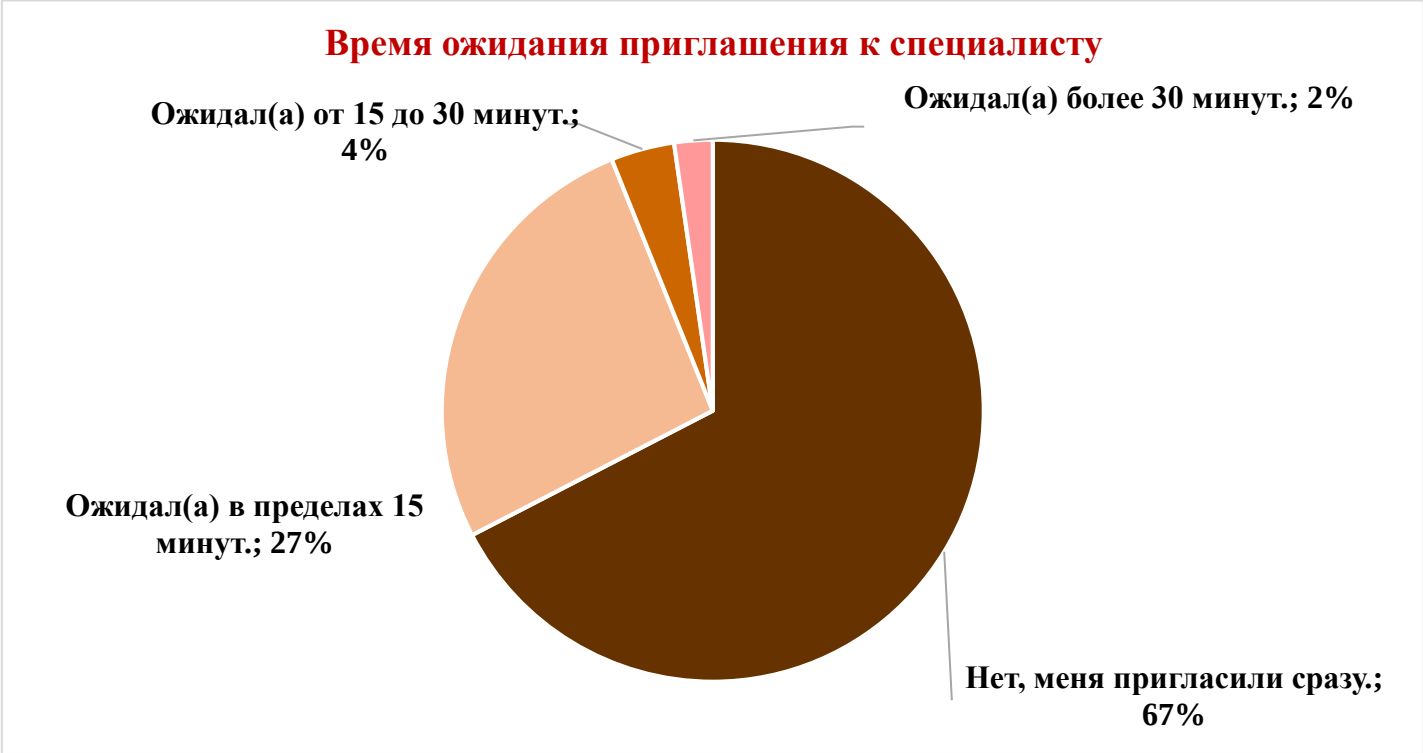
Количество участников онлайн-опроса в окнах приема



Количество участников онлайн-опроса в ЦЦК



В окнах приема респондентам было предложено оценить **время ожидания приглашения к специалисту**. Результаты таковы: **67%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **27%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **4%** 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 **4,96**. В разрезе оценок картина выглядит следующим образом:

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	ИТОГО
Количество человек	1752	23	4	5	8	1792
%	97,8	1,3	0,2	0,3	0,4	100

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

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

6 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		26 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	1	отделение по Октябрьскому АО	4
отделение по Октябрьскому АО	1	отделение по Первомайскому АО	2
отделение по Первомайскому АО	1	отделение ЗАТО Заозерск	2
отделение по Ковдорскому округу	1	отделение по г. Мончегорску	2
отделение по г. Апатиты	1	отделение по Ковдорскому округу	13
отделение ЗАТО Североморск	1	отделение по Ловозерскому району	1
		отделение ЗАТО Североморск	2

На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 100% респондентов (330 из 330) ответили «Да».

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,99**. В разрезе поставленных оценок данные представлены ниже:

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	ИТОГО
Количество человек	327	2	1	0	0	330
%	99,1	0,6	0,3	0	0	100

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

Да – ответили 96,4 %, нет – 3,6%.

Большая часть респондентов (**122 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили положительные отзывы, **77** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.

По результатам проведенного анкетирования можно отметить, что большинство заявителей в 3 квартале 2025 года остались довольны качеством обслуживания в офисах МФЦ Мурманской области. Клиенты удовлетворены профессионализмом специалистов по работе с заявителями и в целом положительно оценивают работу отделений многофункционального центра, в том числе ЦЦК.

Вместе с тем, количество участников опроса в окнах приема является низким во всех отделениях МФЦ, за исключением отделения по г. Мончегорску.

Начальникам отделений следует усилить контроль работы специалистов в окнах приема, а также специалистов ЦЦК в части привлечения посетителей к участию в онлайн-опросе.