СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
во 2 квартале 2026 года

В период **с 01.03.2026 по 30.06.2026** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **1 535** человек, из них **1 265** – в окнах приема, **270** – 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 представлена диаграмма по количеству респондентов, принявших участие в онлайн-опросе в окнах приема в разрезе отделений **во 2 квартале 2026 года**:



В учреждении ГОБУ «МФЦ МО» оснащены ЦЦК 13 отделений. Результаты по количеству респондентов, принявших участие в онлайн-опросе в разрезе 13 отделений **во 2 квартале 2026 года** представлены в диаграмме:



В ходе опроса респондентам было предложено оценить следующие параметры: время ожидания приглашения к специалисту, удовлетворённость обслуживанием в окне приёма, работа отделения МФЦ в целом. Также электронная форма предусматривает возможность оставить подробный комментарий на усмотрение респондента.

Результаты время ожидания приглашения к специалисту таковы: **77%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **19%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **3%** заявителей. И **1%** опрошенных ответили, что им пришлось ждать **более 30 минут**.



На вопрос **«Довольны ли Вы тем, как Вас обслужил наш специалист?» 98%** респондентов ответили «Да». И лишь **2%** опрошенных остались недовольны обслуживанием.

Средний бал, на который в окнах приема респонденты оценили **работу офисов МФЦ** по 5-бальной шкале, составил **4,94**. В разрезе оценок картина выглядит следующим образом:

Оценка	**«5»**	**«4»**	**«3»**	**«2»**	**«1»**	**ИТОГО**
Количество человек	1238	11	1	2	13	**1265**
%	**97,8**	**0,9**	**0,1**	**0,2**	**1**	**100**

Респондентам было предложено оставить подробный комментарий относительно обслуживания в офисе МФЦ.

Положительные отзывы, благодарность работникам оставили **417** респондентов. Ответили нейтрально, либо отказались от комментариев – **839** респондента**.** Оставили свои **замечания** к работе ГОБУ «МФЦ МО» **29** респондентов, где:

13 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		**16 человек** не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	**3**	отделение по Ленинскому АО	**3**
отделение по Первомайскому АО	**5**	отделение по Первомайскому АО	**4**
отделение по г. Оленегорску	**1**	отделение ЗАТО Александровск	**1**
отделение по г. Полярные Зори	**2**	отделение по Кандалакшскому округу	**4**
отделение ЗАТО Североморск	**2**	отделение по г. Кировску	**1**
		отделение по Ковдорскому округу	**2**
		отделение по Печенгскому округу	**1**

На вопрос **«Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 100%** респондентов (270 из 270) 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	269	0	1	0	0	**270**
%	**99,6**	**0**	**0,4**	**0**	**0**	**100**

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

Да – ответили 98,9 %, нет – 1,1%.

Часть респондентов **(54 чел.)**, которые обслуживались в ЦЦК, оставили отзывы, **53** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.

По результатам проведенного анкетирования можно отметить, что большинство заявителей во 2 квартале 2026 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 ЗАТО Александровск.

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