СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
в 3 квартале 2026 года

В период **с 01.07.2026 по 30.09.2026** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **1 621** человек, из них **1 343** – в окнах приема, **278** – 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 **в 3 квартале 2026 года**:



В учреждении ГОБУ «МФЦ МО» функционируют 14 ЦЦК в 13 отделениях. Результаты по количеству респондентов, принявших участие в онлайн-опросе в разрезе 13 отделений **в 3 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: **72%** опрошенных были **приглашены в окно сразу** – без ожидания. **В пределах 15 минут** ожидали **21%** заявителей. **От 15 до 30 минут** ожидали **4%** заявителей. И **3%** 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 **4,93**. В разрезе оценок картина выглядит следующим образом:

Оценка	**«5»**	**«4»**	**«3»**	**«2»**	**«1»**	**ИТОГО**
Количество человек	1 310	11	0	4	18	**1 265**
%	**97,5**	**0,9**	**0**	**0,3**	**1,3**	**100**

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

Положительные отзывы, благодарность работникам оставили **456** респондентов. Ответили нейтрально, либо отказались от комментариев – **872** респондента. Оставили свои **замечания** к работе ГОБУ «МФЦ МО» **34** респондента, где:

11 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		**23 человека** не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	**5**	отделение по Ленинскому АО	**6**
отделение по Октябрьскому АО	**3**	отделение по Октябрьскому АО	**3**
отделение по г. Мончегорску	**1**	отделение по Первомайскому АО	**2**
отделение по г. Оленегорску	**1**	отделение по г. Апатиты	**6**
отделение по Печенгскому округу	**1**	отделение ЗАТО Александровск	**1**
		отделение ЗАТО Заозерск	**3**
		отделение по Печенгскому округу	**2**

		отделение по Кандалакшскому округу	**1**
		отделение по Ковдорскому окр.	**2**
		отделение по Кольскому окр.	**3**
		отделение ЗАТО Североморск	**4**

На вопрос **«Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 99%** респондентов (276 из 278) ответили «Да», и лишь **1%** не доволен обслуживанием специалистов ЦЦК (1 чел. в отделении по г. Кировску, 1 чел. – ЗАТО Североморск).

Средний бал, на который респонденты оценили **комфортность центров цифровых компетенций** по 5-бальной шкале, составил **4,97**. В разрезе поставленных оценок данные представлены ниже:

Оценка	**«5»**	**«4»**	**«3»**	**«2»**	**«1»**	**ИТОГО**
Количество человек	269	2	1	0	1	**270**
%	**98,6**	**0,6**	**0,4**	**0**	**0,4**	**100**

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

Да – ответили 97,8 %, нет – 2,2%.

Часть респондентов **(88 чел.)**, которые обслуживались в ЦЦК, оставили отзывы, **79** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.

По результатам проведенного анкетирования можно отметить, что большинство заявителей в 3 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.