

СПРАВКА
по итогам анкетирования клиентов МФЦ
в 1 квартале 2026 года

В период с **12.01.2026 по 31.03.2026** во всех отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проводился онлайн-опрос, в котором приняли участие **1 859** человек, из них **1 508** – в окнах приема, **351** – 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 **1 квартале 2026 года**:

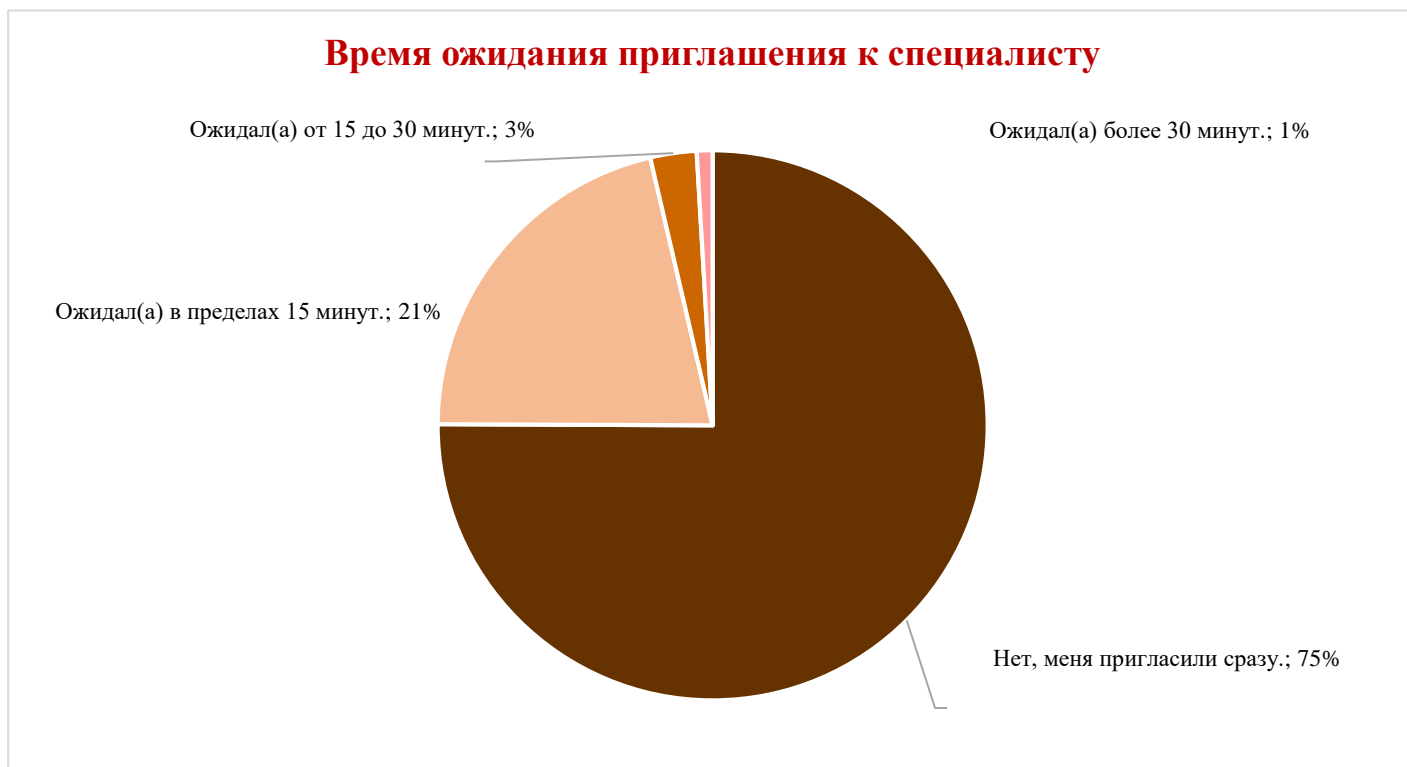


В учреждении ГОБУ «МФЦ МО» оснащены ЦЦК 13 отделений. Результаты по количеству респондентов, принявших участие в онлайн-опросе в разрезе 13 отделений в **1 квартале 2026 года** представлены в диаграмме:



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: **75%** опрошенных были приглашены в окно сразу – без ожидания. В пределах **15 минут** ожидали **21%** 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?» **99%** респондентов ответили «Да». И лишь **1%** опрошенных остались недовольны обслуживанием.

Средний бал, на который в окна 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	1482	10	3	2	11	1508
%	98,3	0,7	0,2	0,1	0,7	100

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

Положительные отзывы, благодарность работникам оставили **531** респондент. Ответили нейтрально, либо отказались от комментариев – **963** респондента. Оставили свои замечания к работе ГОБУ «МФЦ МО» **21** респондент, где:

10 человек не довольны обслуживанием специалистов в окнах приема		11 человек не довольны организацией работы и помещениями МФЦ	
отделение по Ленинскому АО	3	отделение ЗАТО Александровск	3
отделение по Октябрьскому АО	1	отделение ЗАТО Заозерск	2
отделение по Первомайскому АО	3	отделение по Печенгскому округу	2
отделение ЗАТО Североморск	2	отделение по Кандалакшскому округу	2
отделение по Кандалакшскому округу	1	Отделение по г. Полярные Зори	1
		отделение ЗАТО Североморск	1

На вопрос «Довольны ли Вы работой специалиста ЦЦК?» 99% респондентов (349 из 351) ответили «Да», и 1% респондентов (2 из 351) ответили «Нет».

Средний бал, на который респонденты оценили комфортность центров цифровых компетенций по 5-бальной шкале, составил **4,98**. В разрезе поставленных оценок данные представлены ниже:

Оценка	«5»	«4»	«3»	«2»	«1»	ИТОГО
Количество человек	349	0	0	0	2	330
%	99,4	0	0	0	0,6	100

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

Да – ответили 96,9 %, нет – 3,1%.

Часть респондентов (**82 чел.**), которые обслуживались в ЦЦК, оставили отзывы, **76** из которых непосредственно довольны компетентностью и обслуживанием специалистов.

По результатам проведенного анкетирования можно отметить, что большинство заявителей в 1 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.