

Муниципальное автономное учреждение

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
на территории Воротынского района Нижегородской области»

Юридический адрес: ул. Космонавтов, д. 9А, р.п. Воротынец, Воротынский район, Нижегородская область, 606260,
Адрес местонахождения: пл. Советская, д. 6, р.п. Воротынец, Воротынский район, Нижегородская область, 606260,
Тел. 8 (83164) 2-20-73, Тел./факс 8 (83164) 2-20-39 Эл. почта: mfc.vorotynets@yandex.ru
ОКПО 25604093, ОГРН 114522200076, ИНН / КПП 5211902127 / 521101001

Оценка качества обслуживания

Оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг осуществлялась при помощи анкетирования, SMS опросов, а также при помощи пультов оценки качества. Количество участников опроса составило 2294 человек. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил 98,7%.

1) Анкетирование

Среди посетителей МФЦ проводился анонимный опрос. Посетителям предлагалось ответить на следующие вопросы:

- наименование государственной (муниципальной) услуги
- Получаете ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей, или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?

1. Да
2. Нет, только в собственных интересах или интересах граждан

Имея в виду выбранную услугу, клиенту предлагалось ответить, на следующие вопросы анкеты:

1. Как вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом?

- а) Отлично - 5 баллов
- б) Хорошо - 4 балла
- в) Удовлетворительно - 3 балла
- г) Плохо - 2 балла
- д) Очень плохо - 1 балл

2. Как вы оцениваете возможность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

- а) Отлично - 5 баллов
- б) Хорошо - 4 балла
- в) Удовлетворительно - 3 балла
- г) Плохо - 2 балла
- д) Очень плохо - 1 балл

3. Насколько Вас удовлетворяет график работы МФЦ?

- а) Полностью удовлетворяет - 5 баллов
- б) Удовлетворяет - 4 балла
- в) Скорее удовлетворяет - 3 балла
- г) Скорее не удовлетворяет - 2 балла
- д) Полностью не удовлетворяет - 1 балл

4. Сколько времени Вы потратили на получение данной услуги?

4.1 На ожидание в очереди на подачу запросов (документов)

- а) Не более 15 минут - 1 балл
- б) Более 15 минут - 0 баллов

4.2 На ожидание в очереди на получение результатов услуги

- а) Не более 15 минут - 1 балл
- б) Более 15 минут - 0 баллов

4.3 На ожидание в очереди для получения консультации

- а) Не более 15 минут - 1 балл
- б) Более 15 минут - 0 баллов

5. Обращались ли Вы с жалобой на качество предоставления Государственных (муниципальных) услуг в МФЦ?

- а) Да - 0 баллов
- б) Нет - 1 балл

6. Как Вы относитесь к созданию многофункциональных центров в Вашем районе?

- 1 Положительно - 1 балл
- 2 Отрицательно, затрудняюсь ответить - 0 баллов

Дополнительно клиентам предлагалось оставить свои замечания по работе МФЦ, а также предложения по улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. В данном анкетировании приняло участие 30 человек

Результаты мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МАУ «МФЦ Воротынского района Нижегородской области»

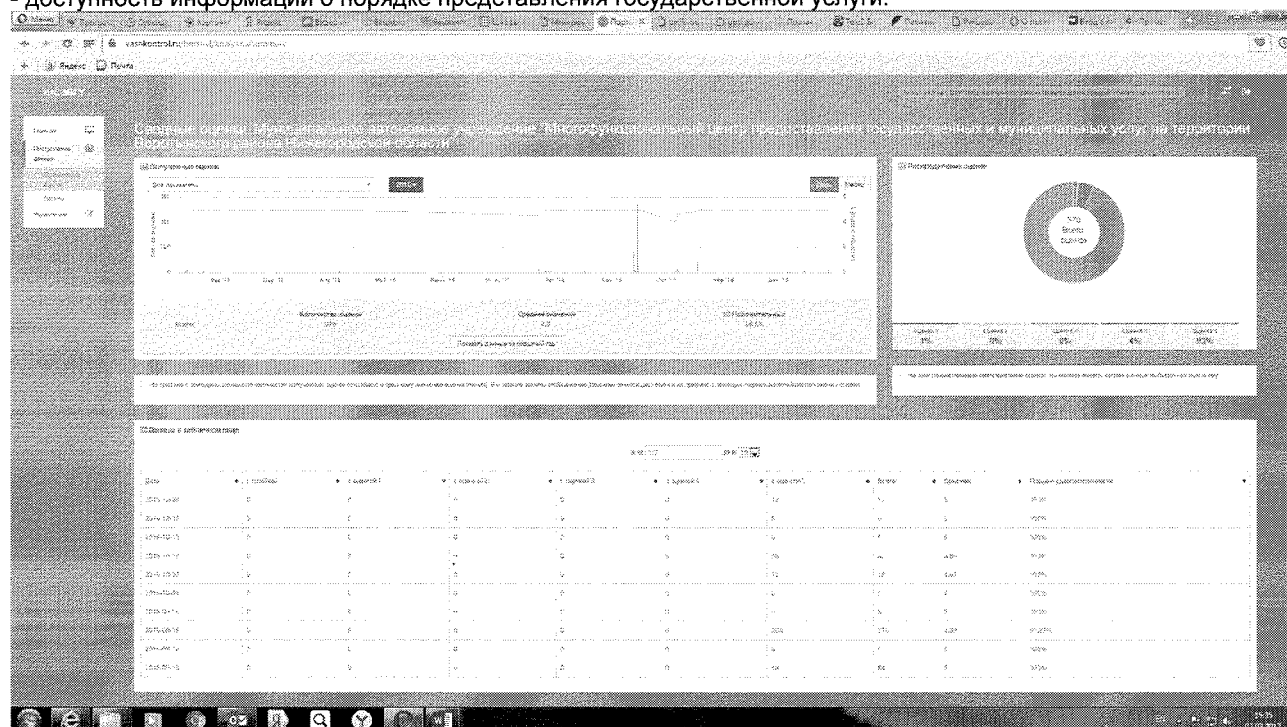
№	Вопросы анкеты	Сумма баллов	
		Итого=	Количество анкет
1.	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом?	5	
2.	Как Вы оцениваете возможность получения информации о порядке предоставления данной услуги?	5	
3.	Насколько Вас удовлетворяет график работы МФЦ?	5	
4.	Сколько времени Вы потратили на получение данной услуги?		
	4.1. На ожидание в очереди на подачу запросов (документов)	1	
	4.2. На ожидание в очереди на получение результата услуги	1	
	4.3. На ожидание в очереди для получения консультации**	1	
5.	Обращались ли Вы с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ?	1	
6.	Как Вы относитесь к созданию многофункциональных центров в Вашем районе	1	

2) SMS опросы

Посетителям после получения результата по оказанным услугам на телефон приходила SMS с предложением оценить качество оказанных услуг, отправив в ответ бесплатное SMS с оценкой от 1 до 5.

В данном опросе оценивались следующие показатели:

- время предоставления государственной услуги,
- время ожидания в очереди при получении государственной услуги,
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги,
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга,
- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.



Всего получено 570 оценок, среднее значение оценки равно 4,9. Процент положительных оценок равен 98,6 %.

3) Пульты оценки качества.

У каждого клиента есть возможность оценить качеством предоставления государственных и муниципальных услуг при помощи пультов оценки, расположенных в каждом окне приема в зоне клиента.

Результаты опроса с 11.01.2016 по 30.12.2016						
Оцените качество обслуживания						
	Специал ист 1	Специал ист 2	Специал ист 3	Специал ист 4	Специал ист 5	ИТОГО
Очень плохо	4 [0,180668 5%]		2 [0,090334 24%]	1 [0,045167 12%]		7 [0,316169 8%]
Плохо	1 [0,045167 12%]		0	2 [0,090334 24%]		3 [0,135501 4%]
Средне	2 [0,090334 24%]		2 [0,090334 24%]	1 [0,045167 12%]	1 [0,045167 12%]	6 [0,271002 7%]
Хорошо	4 [0,180668 5%]	2 [0,090334 24%]	3 [0,135501 4%]	15 [0,677506 8%]	5 [0,225835 6%]	29 [1,309846 %]
Отлично	1107 [50%]	636 [28,72629 %]	35 [1,580849 %]	384 [17,34417 %]	7 [0,316169 8%]	2169 [97,96748 %]

Процент положительных оценок равен 99,26

Директор



С.С.Кулагина