

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

2017 год

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 **2231 заявитель**. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составил **98,5%**.

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 **84 заявителя**.

Процент положительных оценок равен **100 %**.

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

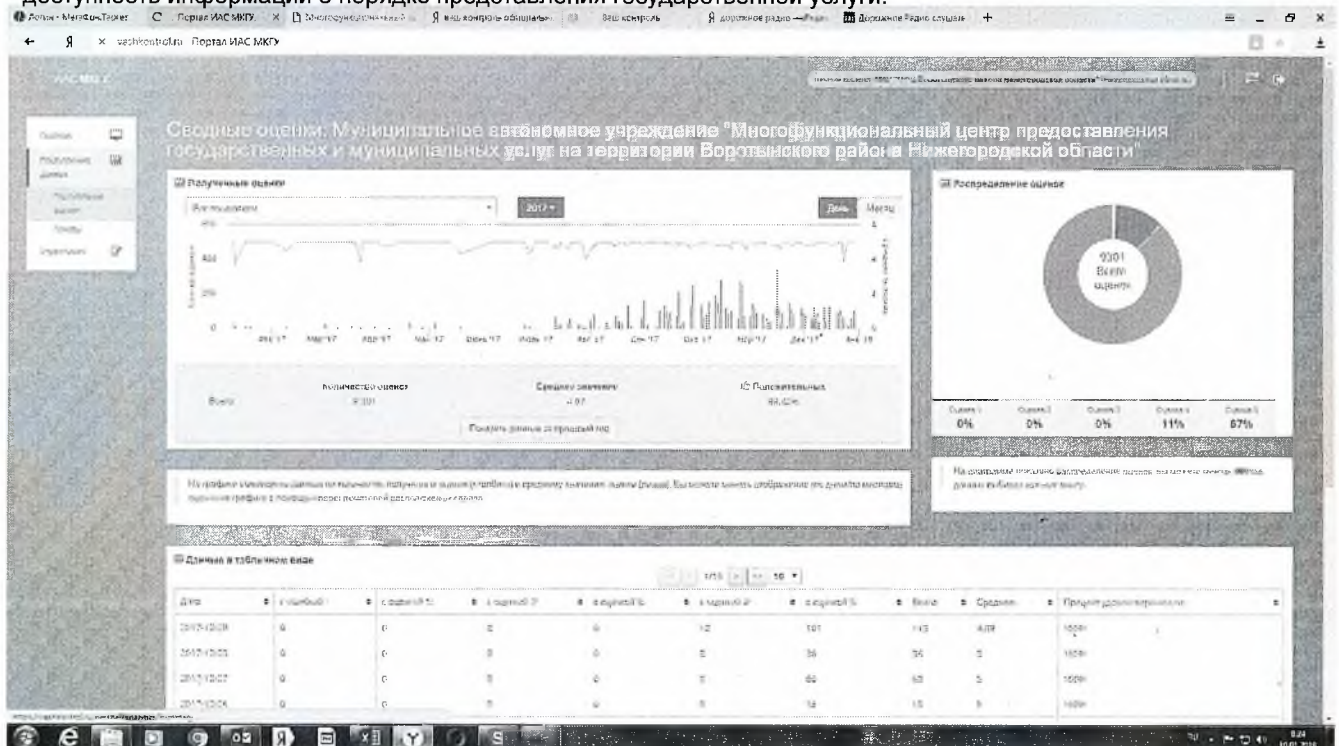
№	Вопросы анкеты	Итого=	Сумма баллов
			Количество анкет
1.	Как Вы оцениваете качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом?		$5 \cdot 82 + 4 \cdot 2$ 4,98 = $\frac{\quad}{84}$
2.	Как Вы оцениваете возможность получения информации о порядке предоставления данной услуги?		$5 \cdot 82 + 4 \cdot 2$ 4,98 = $\frac{\quad}{84}$
3.	Насколько Вас удовлетворяет график работы МФЦ?		$4 \cdot 1 + 5 \cdot 83$ 4,99 = $\frac{\quad}{84}$
4.	Сколько времени Вы потратили на получение данной услуги?		
	4.1. На ожидание в очереди на подачу запросов (документов)		$1 \cdot 83$ 1 = $\frac{\quad}{83}$
	4.2. На ожидание в очереди на получение <u>результата услуги</u>		$1 \cdot 79$ 1 = $\frac{\quad}{79}$
	4.3. На ожидание в очереди для получения консультации**		$1 \cdot 73$ 1 = $\frac{\quad}{73}$
5.	Обращались ли Вы с жалобой на качество предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ?		$1 \cdot 84$ 1 = $\frac{\quad}{84}$
6.	Как Вы относитесь к созданию многофункциональных центров в Вашем районе		$1 \cdot 84$ 1 = $\frac{\quad}{84}$

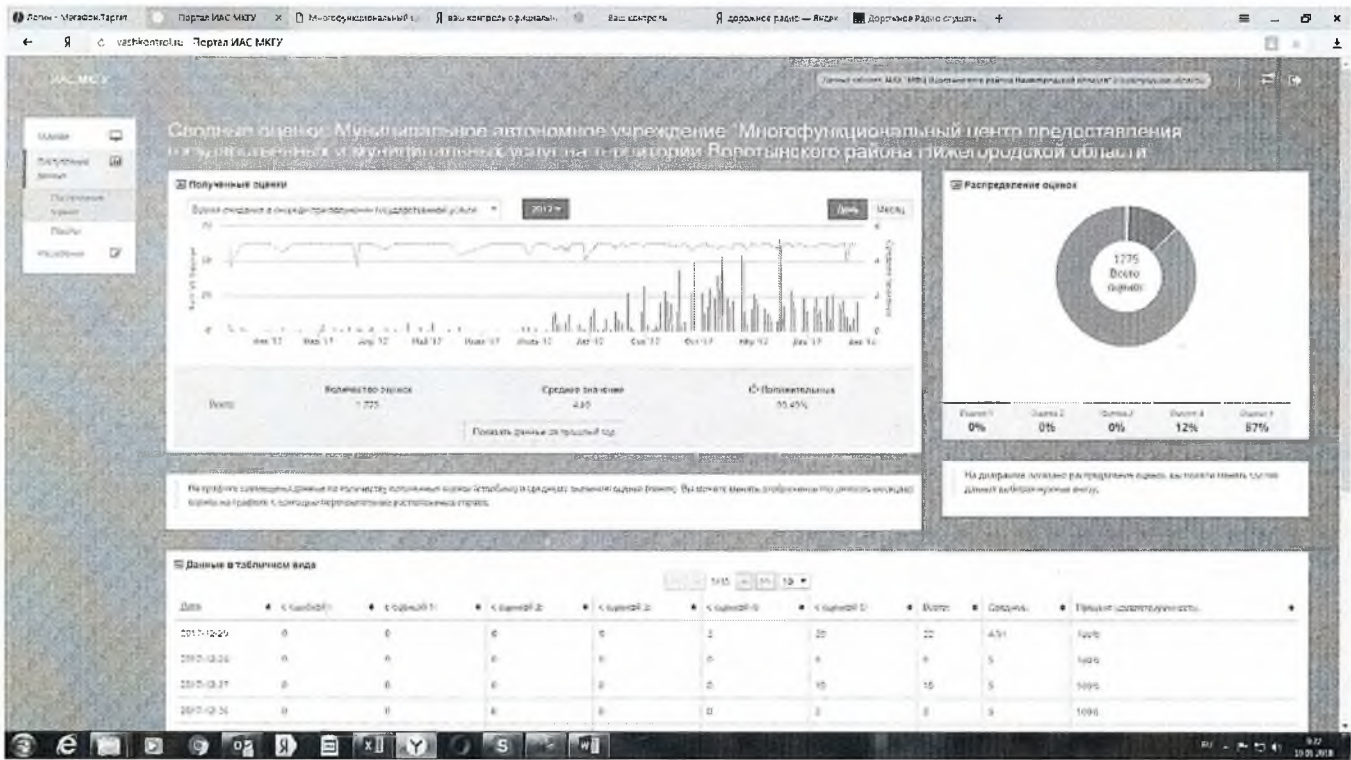
2) SMS опросы

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.





Участников опроса – **1775 заявителей**

Всего получено **9301** оценок, среднее значение оценки нарастающим итогом с начала года равно **4,87**.

Процент положительных оценок нарастающим итогом с начала года равен **99,42 %**.

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 09.01.2017 по 31.12.2017

Количество участников опроса: **372**

Оцените качество обслуживания						
	Специалист 1	Специалист 2	Специалист 3	Специалист 4	Специалист 5	ИТОГО
Очень плохо	0	0	0	0	0	0
Плохо	0	0	0	0	0	0
Средне	2 [0,5376344%]	0	9 [2,419355%]	2 [0,5376344%]	2 [0,5376344%]	15 [4,03226%]
Хорошо	1 [0,2688172%]	1 [0,2688172%]	14 [3,7634408%]	2 [0,5376344%]	7 [1,8817204%]	25 [6,72043%]
Отлично	88 [23,65591%]	185 [49,73118%]	31 [8,333333%]	18 [4,83871%]	10 [2,688172%]	332 [89,24731%]

Процент положительных оценок равен **96 %**

Директор

С.С.Кулагина