

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 Результаты опроса за 01.01.2015 по 31.12.2015

В 2015 году сотрудниками МАУ «МФЦ Воротынского района Нижегородской области» проводился мониторинг степени удовлетворенности населения получением услуг в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг. Опрос проводился среди посетителей МФЦ, обратившихся за предоставлением государственной или муниципальной услугой. Данный опрос являлся анонимным. Посетителям предлагалось ответить на следующие вопросы анкеты, и оценить качество:

1) время предоставления государственной услуги;

Вопрос: Получили ли Вы результат услуги в нормативно установленный срок?

- А. да
- Б. нет
- В. не знаю срок предоставления данной услуги

2) время ожидания в очереди при получении государственной услуги;

Вопрос: Сколько времени Вы провели в очереди ожидая приема?

- А. очереди не было
- Б. менее 5 минут
- В. от 5 до 10 минут
- Г. от 10 до 15 минут
- Д. от 15 до 25 минут
- Е. свыше 25 минут

3) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги

Вопрос 1: Довольны ли вы компетентностью специалистов МФЦ?

- А. Не доволен (льна)
- Б. Скорее не доволен (льна)
- В. Затрудняюсь ответить
- Г. Скорее доволен (льна)
- Д. Доволен (льна)

Вопрос 2: Довольны ли вы внимательностью специалистов МФЦ?

- А. Не доволен (льна)
- Б. Скорее не доволен (льна)
- В. Затрудняюсь ответить
- Г. Скорее доволен (льна)
- Д. Доволен (льна)

Вопрос 3: Довольны ли вы вежливостью специалистов МФЦ?

- А. Не доволен (льна)
- Б. Скорее не доволен (льна)
- В. Затрудняюсь ответить
- Г. Скорее доволен (льна)
- Д. Доволен (льна)

4) комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;

Вопрос 1: Здание, вход в него и в помещение МФЦ оборудованы с учетом требований обеспечения доступности для маломобильных групп населения?

- А. Да
- Б. Скорее да
- В. Скорее нет
- Г. Нет

Вопрос 2: Наличие доступных мест для парковки автомобиля у здания?

- А. Да
- Б. Скорее да
- В. Скорее нет
- Г. Нет

Вопрос 3: Наличие достаточного места для ожидания приема?

- А. Да
- Б. Скорее да
- В. Скорее нет
- Г. Нет

5) доступность информации о порядке предоставления государственной услуги;

Вопрос: Оцените наличие доступной информации в секторе информирования?

- А. В полном объеме
- Б. В неполном объеме
- В. Отсутствует

6) качество обслуживания в МФЦ.

Вопрос: Оцените качество обслуживания через МФЦ?

- А. Отлично
- Б. Хорошо
- В. Плохо

В результате мониторинга было опрошено 100 посетителей. Анализ показал:

1) время предоставления государственной услуги

Получили ли Вы результат услуги в нормативно установленный срок?	
	ИТОГО
да	98
нет	0
не знаю срок предоставления данной услуги	2

2) время ожидания в очереди при получении государственной услуги

Сколько времени Вы провели в очереди ожидая приема?	
	ИТОГО
очереди не было	58
менее 5 минут	35
от 10 до 15 минут	7
от 15 до 25 минут	0
свыше 25 минут	0

3) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги

1. Довольны ли вы компетентностью специалистов МФЦ?	
	ИТОГО
Не доволен (льна)	0
Скорее не доволен (льна)	0
Затрудняюсь ответить	2
Скорее доволен (льна)	16
Доволен (льна)	82

2. Довольны ли вы внимательностью специалистов МФЦ?	
	ИТОГО
Не доволен (льна)	0
Скорее не доволен (льна)	0
Затрудняюсь ответить	0
Скорее доволен (льна)	12
Доволен (льна)	88

3. Довольны ли вы вежливостью специалистов МФЦ?	
	ИТОГО
Не доволен (льна)	0
Скорее не доволен (льна)	0
Затрудняюсь ответить	0
Скорее доволен (льна)	5
Доволен (льна)	85

4) комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга

1. Здание, вход в него и в помещение МФЦ оборудованы с учетом требований обеспечения доступности для маломобильных групп населения?	
ИТОГО	
Да	93
Скорее да	6
Скорее нет	0
нет	1

2. Наличие доступных мест для парковки автомобиля у здания?	
ИТОГО	
Да	93
Скорее да	7
Скорее нет	0
нет	0

3. Наличие достаточного места для ожидания приема?	
ИТОГО	
Да	99
Скорее да	1
Скорее нет	0
нет	0

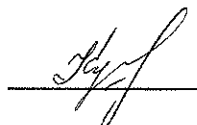
5) доступность информации о порядке предоставления государственной услуги

Оцените наличие доступной информации в секторе информирования?	
ИТОГО	
В полном объеме	100
В неполном объеме	0
Отсутствует	0

6) качество обслуживания в МФЦ

Оцените качество обслуживания через МФЦ?	
ИТОГО	
Отлично	93
Хорошо	7
Плохо	0

Директор



С.С. Кулагина