



Утверждаю
По директора АУ РА «МФЦ»
И.Ю. Чехова
«09» 01 2017 г.

Результаты опроса заявителей о выявлении уровня удовлетворенностью качеством и комфортностью обслуживания в АУ РА «МФЦ» (№ 4)

Опрос заявителей позволяет отразить не только общее отношение к деятельности МФЦ, но и выявить как положительные, так и отрицательные стороны в работе, а также сопоставлять данные в разрезе социально-демографических характеристик опрошенных и в динамике по году.

Задачи:

1. Оценка взаимодействия между заявителем и специалистом, предоставляющим гос/мун услугу:

- удовлетворенность заявителя в части полученных разъяснений по представлению государственных услуг от специалиста;
- корректность и тактичность обращения специалиста с заявителем;
- возможность заполнения документов (заявления), предусмотренных для получения государственной услуги специалистом.

2. Оценка удовлетворённости заявителя при получении государственных услуг:

- наличие или отсутствие жалоб и замечаний у заявителя при получении государственных услуг;
- препятствия, возникшие при получении заявителем государственных услуг;
- предложения заявителя по улучшению качества предоставления государственных услуг.

Объект исследования: взрослое население (18 лет и старше), постоянно/временно проживающее на территории Республики Алтай и получавшее или получающее государственные и муниципальные услуги в филиалах МФЦ Республики Алтай.

Предмет исследования: удовлетворенность граждан уровнем качества и комфортностью обслуживания в МФЦ.

Объем выборочной совокупности. Общий объем выборочной совокупности составляет 800 человек. В филиале АУ РА «МФЦ» в г. Горно-Алтайске в опросе приняло участие 200 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Майминском районе 150 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Онгудайском районе 50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Шебалинском районе – 50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Кош-Агачском районе – 50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Чемальском районе – 50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Чойском районе -50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Улаганском районе -50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Усть-Канском районе -50

АУ РА «МФЦ»

Вх. № 01

от «09» 01 2017

человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Усть-Коксинском районе -50 человек, в филиале АУ РА «МФЦ» в Турочакском районе -50 человек.

Метод исследования – анкетирование.

Респонденты, заполняя анкету, сами (или с помощью менеджеров) формулировали услугу, по поводу которой они обратились в МФЦ. В ходе обработки данных услуги были объединены в 5 групп с учетом содержательной идентичности и статистической представительности:

- 1) социальная сфера;
- 2) недвижимость;
- 3) бизнес;
- 4) налоги;
- 5) иное.

1. Общие данные по опросу

Таблица 1,2

Распределение по категориям, в том числе в разрезе ТОСПов

	Горно-Алтайск	Майминский р-н	Онгудайский р-н	Шебалинский р-н	Кош-Агачский р-н	Чемальский р-н	Чойский р-н	Улаганский р-н	Усть-Канский р-н	Усть-Коксинский р-н	Турочакский р-н	ИТОГО
Распределение заявителей												
Физ лицо	174	131	40	42	45	37	39	47	43	47	44	689 (86%)
Юр лицо	18	10	3	4	0	6	6	1	6	2	2	58 (7%)
ИП	6	7	4	3	1	4	5	0	0	1	3	34 (5%)
иное	2	2	3	1	4	3	0	2	0	0	1	18 (2%)
Распределение услуг												
Социальная сфера	86	54	16	17	12	12	2	9	4	10	2	224 (28%)
Бизнес	1	2	0	0	0	2	1	0	0	0	1	7 (1%)
Недвижимость	111	58	17	29	13	24	44	15	38	35	43	427 (53%)
Налоги	0	2	4	0	1	4	3	3	0	0	2	19

												(2%)
Иное	2	34	13	4	24	8	0	23	8	5	2	123 (16 %)

Анализируя первую таблицу в филиалы МФЦ больше всего обращений от физических лиц, из 800 обращений 86 % от физ. лиц (показатель на 2 % по сравнению с 3 кварталом).

В разрезе услуг: 53% заявителей обратились за услугами недвижимости – что остается на том же уровне по сравнению опросом, 28 % за услугами социальной сферы – на 4 % меньше по сравнению с прошлым опросом.

2. Оценка взаимодействия между заявителями и специалистами МФЦ

Для оценки взаимодействия заявителя, с одной стороны, и специалистов, оказывающих услуги, с другой, респондентам адресовался комплексный вопрос в табличной форме, ответы на который позволяют увидеть не только общую удовлетворенность отношениями, но и оценку по отдельным аспектам взаимодействия – получение разъяснений по предоставлению услуги; корректность и тактичность обращения; помощь при оформлении документов (заявления и других), предусмотренных для получения услуги.

При этом граждане выставляли оценки по пятибалльной шкале, где 5 – полностью удовлетворены взаимодействием; 1 – совсем не удовлетворены. Затруднившиеся с ответами в расчете средних балльных значений не учитывались.

Таблица 3

Ответы на вопрос: «НАСКОЛЬКО ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ СО СПЕЦИАЛИСТОМ(ТАМИ),
ОКАЗЫВАЮЩИМ(И) УСЛУГУ?», количество опрошенных

Аспекты взаимодействия	Кол-во Оценивших	Количество оценивших на «1»	Количество оценивших на «2»	Количество оценивших на «3»	Количество оценивших на «4»	Количество оценивших на «5»	Средняя оценка
Филиал АУ РА «МФЦ» в г. Горно-Алтайске							
Взаимодействие в целом	200	0	0	32	40	128	4,48
Получение разъяснений	200	0	0	0	41	159	4,80
Корректность и тактичность обращения	200	0	0	0	27	173	4,87
Помощь при оформлении документов	200	0	0	14	25	161	4,74
Филиал АУ РА «МФЦ» в Майминском районе							
Взаимодействие в целом	150	0	0	0	2	148	4,99
Получение разъяснений	150	0	0	0	0	150	5,00
Корректность и	150	0	0	0	1	149	4,99

тактичность обращения							
Помощь при оформлении документов	150	0	0	0	1	149	4,99
Филиал АУ РА «МФЦ» в Онгудайском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	4	46	4,92
Получение разъяснений	50	0	0	0	4	46	4,92
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	2	48	4,96
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	6	44	4,88
Филиал АУ РА «МФЦ» в Шебалинском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	2	48	4,96
Получение разъяснений	50	0	0	0	2	48	4,96
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	3	47	4,94
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	1	49	4,98
Филиал АУ РА «МФЦ» в Кош-Агачском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	3	47	4,94
Получение разъяснений	50	0	0	0	2	48	4,96
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	3	47	4,94
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	1	49	4,98
Филиал АУ РА «МФЦ» в Чемальском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	1	49	4,98
Получение разъяснений	50	0	0	0	4	46	4,92
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	1	49	4,98
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	2	48	4,96
Филиал АУ РА «МФЦ» в Чойский районе							

Взаимодействие в целом	0	0	0	0	1	49	4,98
Получение разъяснений	0	0	0	0	1	49	4,98
Корректность и тактичность обращения	0	0	0	0	0	50	5,00
Помощь при оформлении документов	0	0	0	0	0	50	5,00
Филиал АУ РА «МФЦ» в Улаганском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	1	49	4,98
Получение разъяснений	50	0	0	0	0	50	5,00
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	0	50	5,00
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	0	50	5,00
Филиал АУ РА «МФЦ» в Усть-Канском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	0	50	5,00
Получение разъяснений	50	0	0	0	0	50	5,00
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	0	50	5,00
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	0	50	5,00
Филиал АУ РА «МФЦ» в Усть-Коксинском районе							
Взаимодействие в целом	50	0	0	0	5	45	4,90
Получение разъяснений	50	0	0	0	3	47	4,94
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	1	49	4,98
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	2	48	4,96
Филиал АУ РА «МФЦ» в Турочакском районе							

Взаимодействие в целом	50	0	0	0	3	47	4,94
Получение разъяснений	50	0	0	0	1	49	4,98
Корректность и тактичность обращения	50	0	0	0	1	49	4,98
Помощь при оформлении документов	50	0	0	0	1	49	4,98
в целом по АУ РА «МФЦ»							
Взаимодействие в целом	800	0	0	32	62	706	4,84
Получение разъяснений	800	0	0	0	58	742	4,93
Корректность и тактичность обращения	800	0	0	0	39	761	4,95
Помощь при оформлении документов	800	0	0	14	39	747	4,92

Индивидуальные оценки по всем параметрам в среднем по МФЦ выходят на достаточно высокий уровень – 4,9 балла за взаимодействие в целом; 4,9 балла – за получение разъяснений и корректность, тактичность обращения, помощь при оформлении документов. В целом по МФЦ необходимо отметить, что, несмотря на некоторую разницу в оценках, отзывы о взаимодействии с сотрудниками весьма положительные, в целом показатели на прежнем уровне по сравнению с предыдущим опросом.

3. Оценка удовлетворенности заявителей при получении государственных услуг

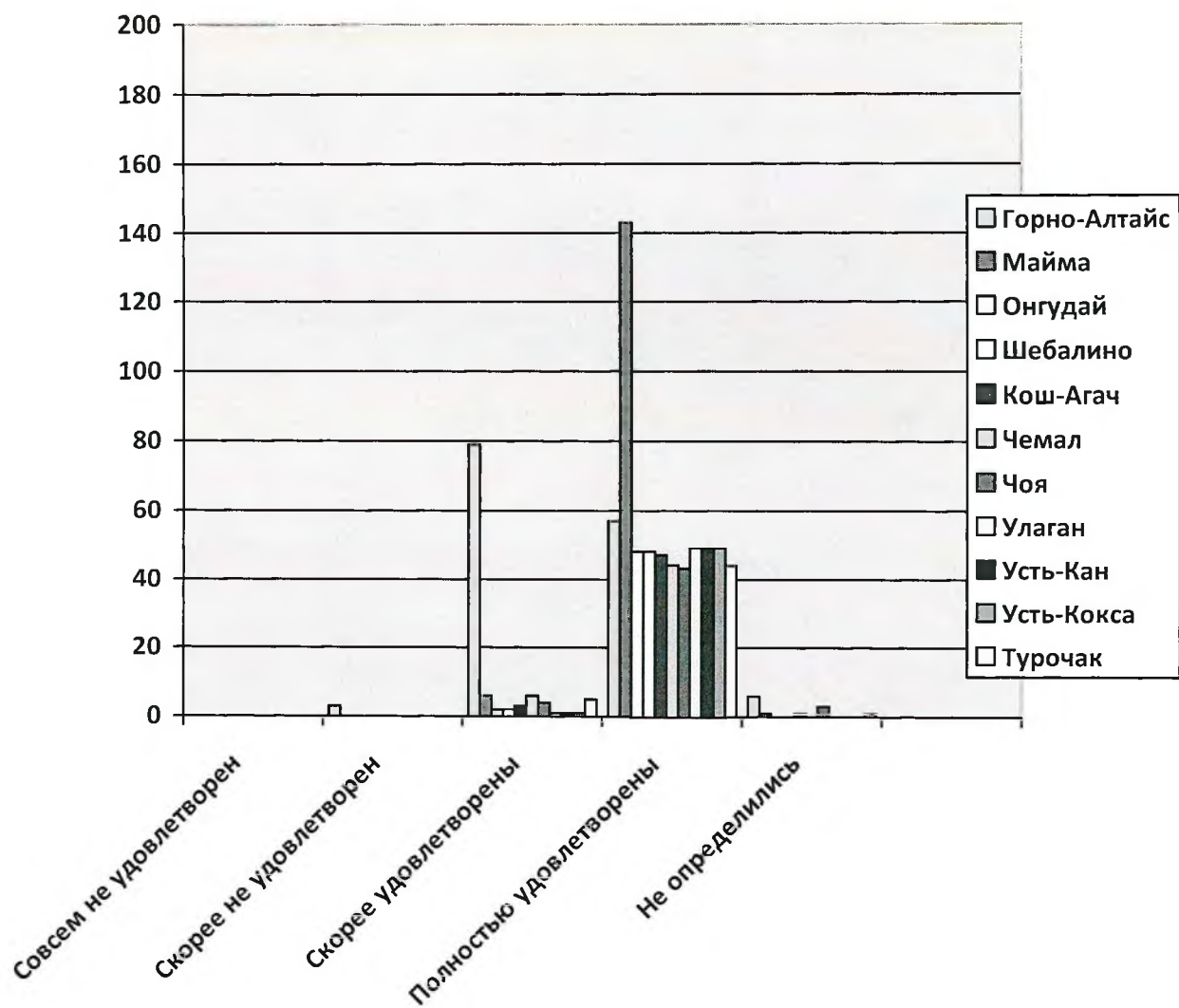
Удовлетворенность результатом оказания государственных услуг определялась с помощью ответов на соответствующий прямой вопрос и на вопрос о наличии трудностей, препятствий при получении услуги.

Таблица 4

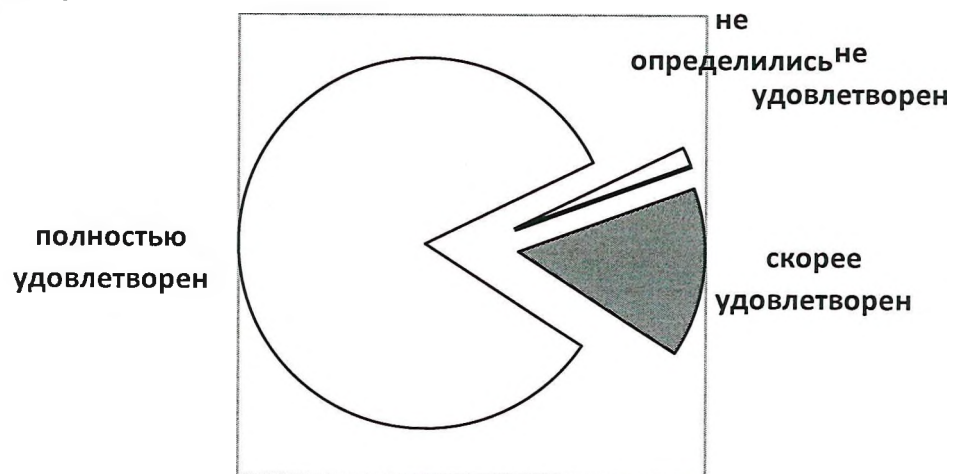
Ответы на вопрос: «НАСКОЛЬКО В ЦЕЛОМ ВЫ УДОВЛЕТВОРЕННЫ РЕЗУЛЬТАТОМ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ?», количество опрошенных

	Горно-Алтайск	Майма	Онгудай	Шебалино	Кош-Агач	Чемал	Чоя	Улаган	Усть-Кан	Усть-Кокса	Турочак	Всего по МФЦ
Совсем не удовлетворен (1 б)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 (0%)
Скорее не удовлетворен (2 б)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3 (0,5%)
Скорее удовлетворены (4 б)	79	6	2	2	3	6	4	1	1	1	5	110 (15%)
Полностью удовлетворены (5 б)	57	143	48	48	47	44	43	49	49	49	44	621 (83%)
Не можете сказать определенно (3 б)	6	1	0	0	1	0	3	0	0	0	1	12 (1,5%)

83 % заявителей МФЦ полностью удовлетворены результатом получения услуги, показатель снизился на 6 % по сравнению с опросом за 3 квартал. Еще 15% опрошенных не полностью, но в основном довольны результатом. 1,5 % не могут сказать определенно. Не удовлетворенных по данным 4 опроса не оказалось. Таким образом можно сказать – 98 % заявителей удовлетворены результатом оказания услугой, полученной в МФЦ; данный показатель снизился на 1 пункт.



удовлетворенность результатом оказания услуги по МФЦ



4. Замечания и предложения заявителей в адрес МФЦ

Филиал АУ РА «МФЦ» в г. Горно-Алтайске

1. Все хорошо;
2. Только позитивные эмоции, Спасибо!
3. Длительное ожидание в очереди;
4. Расширить штат специалистов;
5. Увеличить окна приема.

филиал АУ РА «МФЦ» в Майминском районе

1. Долгое ожидание в очереди;
2. Очень отзывчивые специалисты. Необходимо больше окон, чтобы не было очередей.
3. Плюсы: вежливые сотрудники; содержательные ответы на интересующие вопросы.
4. Хорошо работают.
5. Желаю удачи! С наступающим Новым годом!!! Оставайтесь такими же доброжелательными и внимательными.
6. Очень удобно стало приходить особенно нам пожилым людям. Спасибо вам.
7. Замечаний нет, обслуживания хорошее.
8. Работники в МФЦ всегда вежливы, отзывчивы. Всегда внимательно выслушат и все объясняют.
9. Наладить программу, т.к. программа зависает.
10. Очень прекрасные и вежливые девушки, готовые всегда прийти на помощь. Молодцы!!
11. АО "ОЭЗ" благодарит МФЦ за сотрудничество.
12. Очень благодарен, помогли в подаче заявки. Не могли помочь нигде.
13. Увеличить площадь МФЦ и количество специалистов.
14. Хорошее отношение к посетителям.
15. Услугу по оформлению документов получила быстро, в полном объеме.

филиал АУ РА «МФЦ» в Онгудайском районе

1. обслуживание соответствует профессиональной этике
2. удачи в работе
3. нужно
4. желаю хорошей работы
5. хорошее разъяснение услуги
6. нужно
7. всегда рады помочь, дружелюбны. Ответственно относятся к своей работе
8. мне понравилось
9. супер
10. чтобы не было сбоя компьютера
11. замечаний нет
12. все понравилось
13. молодцы
14. замечаний нет
15. обслуживание хорошее
16. мало сотрудников
17. все замечательно
18. обслуживание хорошее, понравилось
19. на высоком уровне

филиал АУ РА «МФЦ» в Шебалинском районе

1. Приятно удивила вежливость, корректность и вежливость сотрудников, быстрое решение всех моих вопросов. Большое спасибо за такую работу
2. Прекрасная структура
3. Менеджеры работают профессионально, доброжелательны, отзывчивы молодцы. Я работой довольна
4. Мне очень понравилось, быстро тактично
5. Все, быстро здорово
6. положительные
7. Спасибо всем кто работает в МФЦ
8. Большое спасибо за обслуживание. Желаю успехов и должного внимания со стороны клиентов к работникам
9. Удобная хорошая организация, сотрудники вежливые
10. Замечаний нет
11. Всегда с удовольствием обращаюсь в МФЦ, сотрудники всегда доброжелательны, всегда помогают в оформлении документов, консультируют. Спасибо!
12. Все отлично
13. Коллектив работает отлично и очень слаженно
14. Отличная работа, вежливо, корректно, грамотно. Приятно зайти
15. Работу МФЦ считаю хорошей
16. Обслуживание культурное, ясное, работники уважительные. Желаю всем успеха и внимания со стороны клиентов
17. Отзыв о работе хороший
18. Все замечательно
19. Без замечаний
20. Отлично
21. Благодарна за хорошее отношение
22. Отличное
23. Работать в таком же духе. Спасибо им
24. Я полностью отзываюсь о работе МФЦ отлично
25. Работают хорошо замечаний нет

филиал АУ РА «МФЦ» в Кош-Агачском районе

1. мне очень нравится и очень хорошо
2. замечаний не имеется
3. Спасибо за оказании услуги
4. Нравится
5. Доброжелательный и компетентный работник
6. Спасибо
7. Замечаний нет
8. Спасибо большое коллективу МФЦ за доброе отношение с клиентами
9. Нет
10. В таком режиме продолжайте работать
11. Я удовлетворена работниками мне удобно здесь
12. Оставайтесь таким же отзывчивыми и вежливыми, будьте здоровы
13. Огромное спасибо сотрудникам!
14. Работает нормально замечаний нет
15. Все ОК
16. Хороший центр, где помогут, подскажут, объяснят. Работают профессионалы своего дела!
17. Работает прекрасно
18. Работники компетентны. Спасибо за оказанную услугу
19. Нет замечания

АУ РА «МФЦ» в Чемальском районе

1. очень удобно
2. все замечательно, большие очереди (периодически), мало рабочих окон
3. все очень устраивает
4. отлично
5. очень быстро объяснили мне как можно лучше оформить документы в суд
6. работать также. Спасибо вам всем
7. всё очень хорошо!
8. добавить в штат юриста
9. спасибо!
10. большое спасибо, замечаний и предложений нет
11. благодарим за качественное обслуживание. Всех благ и процветания. Все понравилось. спасибо!
12. менеджеры работают организованно, отзывчивые, внимательные, добрые девочки. Молодцы!
13. работать в том же духе
14. мне очень нравится делать документы ч/з МФЦ, очень удобно, быстро. Девушки очень приятные, тактичные, вежливые. Ничего плохого сказать не могу
15. молодцы
16. продолжать в том же духе

филиал АУ РА «МФЦ» в Чойском районе

1. Хорошая работа.
2. Поставить банкомат.
3. Понравилось.
4. спасибо
5. все хорошо
6. Замечательное отношение тактичное обращение
7. Очень приятное впечатление сотрудники вежливы, тактичны, очереди нет, обслуживание быстрое и грамотное.
8. Сотрудники МФЦ работают, с точностью и быстро. Особое внимание могу уделить Быковой Марине Юрьевне в оказании мне в услугах МФЦ.
9. Замечаний и предложений нет
10. Предложение: Установить терминал для платежей в офисе МФЦ!!!

филиал АУ РА «МФЦ» в Чемальском районе

1. очень доволен работой сотрудников. Желаю успехов в дальнейшей работе
2. спасибо!
3. огромную благодарность выражаю Лилие Сергеевне, она хороший специалист и сотрудник
4. очень быстро обслужили, хорошо разъясняют, огромная благодарность сотрудникам МФЦ
5. в целом все хорошо
6. хорошо!
7. уважаемый коллектив МФЦ, большое спасибо за Ваше понимание, чуткость, и в помощи. Желаю в дальнейшем всего наилучшего, счастья, здоровья и успехов в работе, уважение среди друзей и чтоб сбывались ваши мечты!
8. мне понравилось, как нас обслужили!

филиал АУ РА «МФЦ» в Усть-Канский район

1. Прекрасные работники!

2. Замечаний нет. Спасибо за работу
3. Банкомат поставили
4. Быстро оформляются документы. Сотрудники МФЦ очень корректны с клиентами
5. Замечаний нет. Пожелание -чтобы в 2017 году еще более активное сотрудничество с населением.
6. Удачи и процветания!
7. Установите банкомат для оплаты госпошлины.
8. Очень тактичны грамотные специалисты
9. Всё очень качественно, удобно, быстро! Специалисты все вежливые, спасибо! С Наступающим Новым Годом! Всем счастья, здоровья, удачи!
10. Спасибо большое благодарю!
11. Замечаний нет. Работа организована на высоком уровне.
12. Замечаний нет. Просим поставить терминал
13. Замечаний у меня нет, а предложение такое если бы еще в помещении поставить терминал для оплаты
14. Для оплаты госпошлин необходим терминал или банкомат
15. Просьба поставить терминал для оплаты госпошлины
16. Спасибо за сотрудничество
17. Для удобства необходим терминал
18. Большая очередь
19. Спасибо за работу, быстрое оформление, хороший коллектив
20. Девчата работают хорошо чувствуется, что коллектив дружный. Так держать дальше особенно Антонине Викторовне.
21. Все хорошо.
22. Прекрасные работники!
23. Поставьте терминал, чтобы не бегать в сбербанк. Девочки очень хорошо работают, молодцы. Желаю в Новом году успехов в работе в личной жизни
24. Поставьте пожалуйста терминал!
25. 2 менеджера на приеме, в очереди долго сижу
26. Благодарно за ваш труд.
27. Работа программы ПК ПВД - неудовлетворена
28. Замечаний нет
29. Очень доволен при помощи специалистов оформил документы Специалисты очень добрые, тактичные
30. Просим поставить терминал для оплаты госпошлин
31. Все отлично! Молодцы!
32. Поставить банкомат для оплаты госпошлин на месте, а не бегать в банк на другой край села
33. Отлично
34. Установить терминал
35. Специалисты очень корректны, грамотно и доходчиво работают с клиентами

филиал АУ РА «МФЦ» в Усть-Коксинский район

- 1 очень сэкономила время нахождения по различным инстанциям при оформлении договора купли-продажи очень удобно
- 2 Все хорошо
- 3 Поздравляю с наступающим новым годом!!!
- 4 Привезите питьевую воду Спасибо!
- 5 Пожалейте сотрудников очень жарко, расширьте помещение А в целом все сотрудники молодцы, очень внимательны, отзывчивы. Молодцы!
- 6 Спасибо!

- 7 Очень удовлетворена результатом оказания государственных услуг просьба выделять премии работникам МФЦ
- 8 Сотрудники внимательны, вежливы приятно обратится к ним за помощью
- 9 Кабинет тесен, душно
- 10 Все отлично!
- 11 Профессиональная obsлyга быстро, качественно, вежливы, молодцы.
- 12 Большое спасибо. Очень оперативно удобно, доброжелательны.
- 13 Очень маленькое помещение
- 14 Отзывчивые, доброжелательные сотрудники
- 15 Просим расширить помещение так как площадь не соответствует норме соот. Действующего законодательства по охране труда
- 17 С наступающим 2017 годом!!!
- 18 Очень душно в вашем помещении и нет воды
- 19 Грамотные ответственные сотрудники
- 20 Всё хорошо! Всех с наступающим.
- 21 Обслуживание квалифицированное очень быстро
- 22 Мы довольны о работе МФЦ только сидеть в очереди долго
- 23 Прекрасные люди! Прекрасное общение! Спасибо!
- 24 С новым годом!
- 25 Удачи и терпения
- 26 Грамотное оформление и прием документов
- 27 С новым годом друзья!
- 28 Хорошо Всё!
- 29 Вежливые тактичные
- 30 Очень маленькое помещение!!! Тесно.
- 31 Отличная работа сотрудников МФЦ
- 32 Качественно оказывают услуги
- 33 очень тесно
- 34 нет
- 35 Удовлетворена работой сотрудников
- 36 я счастлив за девушек, за их добросовестный труд
- 37 Я очень рада что в нашем районе открыли МФЦ
- 38 Замечаний нет.

филиал АУ РА «МФЦ» в Улаганском районе

1. Замечаний нет!
2. Все оперативно и быстро!
3. Нет замечаний.
4. Спасибо за Вашу работу! Хотелось бы пожелать добавить еще единиц, чтобы очереди не было.
5. замечаний нет.
6. С наступающим красавицы!
7. нет
8. Молодцы!
9. замечания нет
10. Спасибо Вам! С новым годом!
11. Спасибо! С наступающим
12. Спасибо Вам девочки за Вашу отзывчивость, понимание! Побольше бы таких людей!
13. Всем удовлетворен! Частично!!!

14. Работники МФЦ в Улаганском районе тактичны, компетентны, доброжелательны. Спасибо за их работу, за сотрудничество!
15. работа сотрудников МФЦ меня устраивает.
16. Спасибо огромное Марине Игнатьевне за помощь в оформлении документов, за хорошую работу, за профессионализм. Тазрашев В.И.
17. Выражаю особую благодарность Айсулу Владимировне! Очень отзывчивая, добрая, неравнодушная! Оставайтесь такой же! И вообще ВСЕ сотрудники очень добрые. Спасибо Вам огромное! С Наступающим.
18. Я обратилась первый раз в многофункциональный центр, мне очень понравились услуги. Работники очень вежливые, документы получились сразу без нареканий, потеря времени. Спасибо за услуги.
19. Спасибо Вам!
20. сотрудники очень вежливые. Спасибо Вам за добросовестное отношение к своей работе.
21. Замечаний нет. Молодцы. С наступающим!
22. Нет
23. С наступающим девочки! Спасибо Вам дорогие за то, что вы такие доброжелательные. Удачи Вам, здоровья, успехов. С наилучшими пожеланиями жители Улаганского района.
24. Не первый раз обращаюсь в МФЦ. Всегда улыбающиеся сотрудники поднимают настроение. Очень добрые, вежливые сотрудники, которые со всеми документами помогут и объяснят. Большое спасибо за все!

филиал АУ РА «МФЦ» в Турочакском районе

1. Очень хорошо!!!
2. Прекрасное обслуживание!
3. Все хорошо, отлично
4. Все хорошо
5. Приятные в общении, замечательные люди
6. Все замечательно
7. Все хорошо, полностью удовлетворен, все правильно.
8. Все хорошо!
9. С Вами приятно работать!
10. все отлично
11. Отзывчивые сотрудники
12. Сотрудники вежливы, документы обработаны быстро, выписки из ЕГРП получены
13. Замечаний нет. Спасибо за работу
14. 5+ Уровень работы - хорошо, понятно, вопросов нет, претензий нет
15. Спасибо молодцы
16. Очень квалифицированный специалист Марина Васильевна Синкина. Все спокойно и доходчиво объясняет.
17. корректно, профессионально, удовлетворены
18. Все отлично, работают хорошо!
19. Не удовлетворяет предварительная запись. Хотелось бы получить гос. услугу в момент обращения в МФЦ, а не ждать неделю.
20. Услуги оказываются качественно
21. Спасибо коллективу МФЦ Турочакского района за добросовестную работу, вежливое обращение с гражданами. Пусть отдел всегда работает в таком же настроении и отношении к гражданам. Спасибо ВАМ!
22. Хорошо, спасибо, все выполнено на отлично
23. Спасибо за помощь в оказании мне предоставленных услуг.
24. Все устроило.

25. отзывы только положительные
26. Все на уровне! спасибо.
27. Благодарю работников
28. Чтоб была услуга по замене прав
29. Все отлично спасибо
30. без комментариев. Работа ведется хорошо.
31. Всем большое спасибо!
32. Грамотные, корректные, доброжелательные сотрудники. Всех благ!

5. Рекомендации по повышению уровня качества и комфортности обслуживания заявителей.

В результате проведенного анализа данных социологического опроса, замечаний и предложений граждан ответственным лицам необходимо выработать необходимые меры, организовать и провести мероприятия по повышению уровня качества и комфортности обслуживания заявителей и принять меры по.

Начальникам филиалов:

1. принять меры по сокращению времени ожидания в очереди;
2. провести мероприятия по организации работы сотрудников в части контроля времени ожидания и качества предоставляемых услуг.