**Отношение получателей государственных и муниципальных услуг к деятельности муниципального казенного учреждения "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"**

Исследование проводилось отделом анализа общественного мнения управления по взаимодействию со СМИ администрации города Нижневартовска в феврале-марте 2018 года. Всего опрошено 270 посетителей Нижневартовского Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

88,5% опрошенных посетителей МФЦ оценивают **доступность информации об услугах, которые предоставляются в этом центре**, на «отлично» и «хорошо». 7,4% респондентов считают доступность информации удовлетворительной и лишь 2,2% отметили неудовлетворительную доступность.

***Рис.1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Насколько доступна информация об услугах, которые предоставляются в Нижневартовском МФЦ?» (%)***

Что касается **качества услуг**, предоставляемых в многофункциональном центре Нижневартовска, то подавляющее большинство опрошенных посетителей в настоящее время оценивают услуги на «отлично» и «хорошо» – 84,1%. 8,5% опрошенных поставили удовлетворительную оценку, 1,9% остались недовольны качеством услуг (неудовлетворительная оценка).

***Рис.2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как бы Вы оценили качество услуг, предоставляемых Нижневартовским МФЦ?» (%)***

Отвечая на вопрос о потраченном **времени от момента получения талона до вызова в «окно» к специалисту**, 12,6% опрошенных посетителей МФЦ отметили, что затратили «до 5 минут» времени, 34,1% респондентов ожидали вызова «от 5 до 15 минут». Каждый пятый ждет более 15 минут (19,6%), почти каждый третий ожидает вызова более 30 минут (30,4%).

***Рис.3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Сколько времени Вы затратили от получения талона до вызова в «окно» к специалисту?» (%)***

63,7% опрошенных посетителей МФЦ **устраивает время ожидания услуги** (от получения талона до вызова в «окно» к специалисту).

***Рис.4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Устраивает ли Вас время ожидания услуги (от получения талона до вызова в «окно» к специалисту)?» (%)***

Шестьдесят процентов опрошенных посетителей МФЦ оценили **доброжелательность сотрудника, который оказывал услугу**, на «отлично» (60,7%). Каждый третий поставил оценку «хорошо» (32,2%). Удовлетворительных и неудовлетворительных оценок – весьма незначительный процент (1,9% и 1,1% соответственно).

***Рис.5. Распределение ответов респондентов, оценивших доброжелательность сотрудника МФЦ, оказавшего услугу (%)***

88,5% респондентов положительно оценивают **компетентность сотрудника МФЦ,** **оказавшего услугу** (из них 56,3% оценили компетентность сотрудника на «отлично», 32,2% респондентов поставили оценку «хорошо»).

***Рис.6. Распределение ответов респондентов, оценивших компетентность сотрудника МФЦ, оказавшего услугу (%)***

Большинство опрошенных посетителей МФЦ ответили, что им было **комфортно** находиться в помещении центра – 92,6% (из них 28,5% респондентов поставили наивысшую оценку по этому показателю – «очень комфортно»). 6,3% отметили, что им было «не очень комфортно» в данном помещении и 0,7% чувствовали себя там «совершенно некомфортно».

***Рис.7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Насколько Вам было комфортно в помещении Нижневартовского МФЦ?» (%)***