**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 работе с обращениями граждан и юридических лиц департамента общественных коммуникаций администрации города Нижневартовска в мае 2019 года. Всего опрошено 350 посетителей Нижневартовского Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

 93,7% опрошенных посетителей МФЦ оценивают **доступность информации об услугах, которые предоставляются в этом центре**, на «отлично» и «хорошо». 5,4% респондентов считают доступность информации удовлетворительной и лишь 0,3% 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» – 94,9%. Менее пяти процентов посетителей поставили удовлетворительную оценку – 4,9%. Недовольных качеством услуг не оказалось.



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

Анализ перечня ответов респондентов на вопрос **«Сколько времени Вы затратили от получения талона до вызова в «окно» к специалисту?»** показал, что 42,9% опрошенных посетителей МФЦ затратили до 5 минут времени, 53,7% респондентов ожидали вызова от 5 до 15 минут. Таким образом, подавляющее большинство горожан, обратившихся за услугой в МФЦ, затратили на ожидание в «окно» к специалисту не более 15 минут (96,6%). Количество посетителей, затративших временной период более 15 минут составляет лишь 3,4% от числа всех опрошенных.



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

92,9% 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)?» (%)***

Девяносто процентов опрошенных посетителей МФЦ оценили **доброжелательность сотрудников** на «отлично» и «хорошо» (90,5%). Каждый десятый поставил удовлетворительную оценку – 9,4%. Неудовлетворительных оценок выставлено не было.



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

90,3% респондентов положительно оценивают **компетентность сотрудника МФЦ,** **оказавшего услугу** (из них 50,6% оценили компетентность сотрудника на «отлично», 39,7% – «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 – 99,4% (из них 53,4% респондентов поставили наивысшую оценку по этому показателю – «очень комфортно»).



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