

Звіт проєкту “Таємний клієнт” за серпень 2020 року



Загальна кількість - 144 анкети



Відсутність
анкет

Найбільше
анкет



Типи проблем ★★★★★



**Неналежне
обслуговування**



**Повільне
обслуговування**



**Проблема
в роботі інфобоксу**

83 анкет з повідомленням
про проблему на рівні ТЦЦ МВС

31 анкета з повідомленням
про системну проблему

Позитивні відгуки ★★★★★



**Зручність
електронної
черги**



**Персональні
подяки
працівникам
ТЦЦ МВС**



**Швидке та
якісне отримання
послуг**

54 анкет без повідомлення про конкретну
проблему, з рекомендаціями або подяками

Рекомендації клієнтів ★

Забезпечити
сплату послуг
через термінал
самообслуговування

Удосконалити
навігацію у
службових
приміщеннях
ТЦЦ МВС та на
під'їздах до них

Збільшити
кількість місць
для паркування
транспортних
засобів на
території ТЦЦ МВС

Збільшити
кількість місць
для очікування
у приміщенні
ТЦЦ МВС

Збільшити
кількість
інформаційних
матеріалів про
порядок дій клієнта
для отримання
послуг у ТЦЦ МВС