

Звіт проєкту “Таємний клієнт” за вересень 2020 року



Загальна
кількість
- 222 анкети



Відсутність
анкет

Найбільше
анкет



Типи проблем ★★★★★



**Неналежне
обслуговування**



**Повільне
обслуговування**



**Проблема
в роботі інфобоксу**

27 анкет з повідомленням
про проблему на рівні ТСЦ МВС

24 анкета з повідомленням
про системну проблему

Позитивні відгуки ★★★★★



**Зручність
електронної
черги**



**Персональні
подяки
працівникам
ТСЦ МВС**



**Швидке та
якісне отримання
послуг**

143 анкети без повідомлення про конкретну
проблему, з рекомендаціями або подяками

Рекомендації клієнтів ★

Забезпечити
сплату послуг
через термінал
самообслуговування

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

Збільшити
кількість місць
для паркування
транспортних
засобів на
території ТСЦ МВС

Збільшити
кількість місць
для очікування
у приміщенні
ТСЦ МВС

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