

Звіт проєкту Таємний клієнт за березень 2021 року



Активність участі клієнтів

Загальна кількість - **532** анкета

Відсутність
анкет

Найбільше
анкет



Типи проблем ★★★★★



**Неналежне
обслуговування**



**Повільне
обслуговування**



**Технічні несправності
онлайн-сервісів**

42 анкета з повідомленням
про проблему на рівні ТСЦ МВС

Позитивні відгуки ★★★★★



**Зручність
електронної
черги**



**Персональні
подяки працівникам
ТСЦ МВС**

14 анкет без повідомлення про конкретну
проблему, з рекомендаціями або подякою

Рекомендації клієнтів ★

Запровадити
можливість
отримання е-талону
у всіх ТСЦ МВС

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

Збільшити
кількість
адміністраторів
в 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