

# Звіт проєкту Таємний клієнт за вересень 2021 року



## Активність участі клієнтів

Загальна кількість - **572** анкета



Відсутність  
анкет

Найбільше  
анкет



## Типи проблем ★★★★★



**Неналежне  
обслуговування**



**Повільне  
обслуговування**



**Технічні несправності  
онлайн-сервісів**

**55** анкета з повідомленням  
про проблему на рівні ТСЦ МВС

## Позитивні відгуки ★★★★★



**Зручність  
електронної  
черги**



**Персональні  
подяки  
працівникам  
ТСЦ МВС**



**Швидке та  
якісне отримання  
послуг**

**469** анкет з позитивною оцінкою якості  
надання послуг

## Рекомендації клієнтів ★

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

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

Збільшити  
кількість  
адміністраторів  
в ТСЦ МВС

Збільшити  
кількість місць  
для очікування  
у приміщенні  
ТСЦ МВС

Запровадити  
можливість  
отримання е-талону  
у всіх ТСЦ МВС