

# Звіт проєкту “Таємний клієнт” за липень 2020 року



## Загальна кількість - 103 анкети



Відсутність  
анкет

Найбільше  
анкет



## Типи проблем ★★★★★



**Неналежне  
обслуговування**



**Повільне  
обслуговування**



**Проблема  
в роботі інфобоксу**

22 анкети з повідомленням  
про проблему на рівні ТЦЦ МВС

1 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