

# Звіт проекту Таємний клієнт за листопад 2020 року



## Активність участі клієнтів

Загальна кількість - 277 анкет



Відсутність  
анкет

Найбільше  
анкет



## Типи проблем ★★★★★



**Неналежне  
обслуговування**



**Повільне  
обслуговування**



**Проблема  
в роботі інфобоксу**

28 анкет з повідомленням  
про проблему на рівні ТСЦ МВС

4 анкети з повідомленням  
про системну проблему

## Позитивні відгуки ★★★★★



**Зручність  
електронної  
черги**



**Персональні  
подяки  
працівникам  
ТСЦ МВС**



**Швидке та  
якісне отримання  
послуг**

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

## Рекомендації клієнтів ★

Забезпечити  
можливість сплати  
надання 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