

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИИ И МОНИТОРИНГУ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

В соответствии с пунктами 5.2.4, 6.4.4 Дорожной карты по внедрению стандартов клиентоцентричности проводился опрос с целью изучения оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

(ссылки на опрос размещены на официальном сайте Росгидромета в разделе «Обращения» и направлены заявителям с уведомлениями о рассмотренных обращениях)



ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА  
С ИЮЛЯ ПО НОЯБРЬ 2024 ГОДА

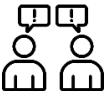


В ОПРОСЕ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ  
97 РЕСПОНДЕНТОВ



ТИП ОБРАЩЕНИЙ

68% заявления  
28% предложения  
4% жалобы



СТАТУС ЗАЯВИТЕЛЕЙ

49% граждане  
22% юрлица  
8% ИП  
12% самозанятые  
9% иной статус



СПОСОБ ПОДАЧИ

60% в электронной форме  
19% на бумажном носителе  
8% устно (личный прием)  
6% через Госуслуги  
7% иные формы



СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

14% Торговля  
10% Строительство  
10% Связь, IT  
14% Сельское хоз-во,  
рыбоводство, лес.хоз-  
во., охота  
17% иные сферы

92 % Простота подачи обращения  
90 % Понятность и удобство подачи  
92 % Информирование о статусе  
91 % Простота и открытость коммуникации

87 % Понятность и доступность ответа  
91 % Качество ответа  
93 % Сроки рассмотрения



удовлетворены полностью  
или удовлетворены

В 94% случаях ответ получен  
в 4% ответ не получен  
в 2% случаях отказано в рассмотрении

88% обращений рассмотрено  
12% переадресовано

Отношение к органу власти после получения услуги  
в лучшую сторону 77%  
не изменилось 20%  
в худшую сторону 3%