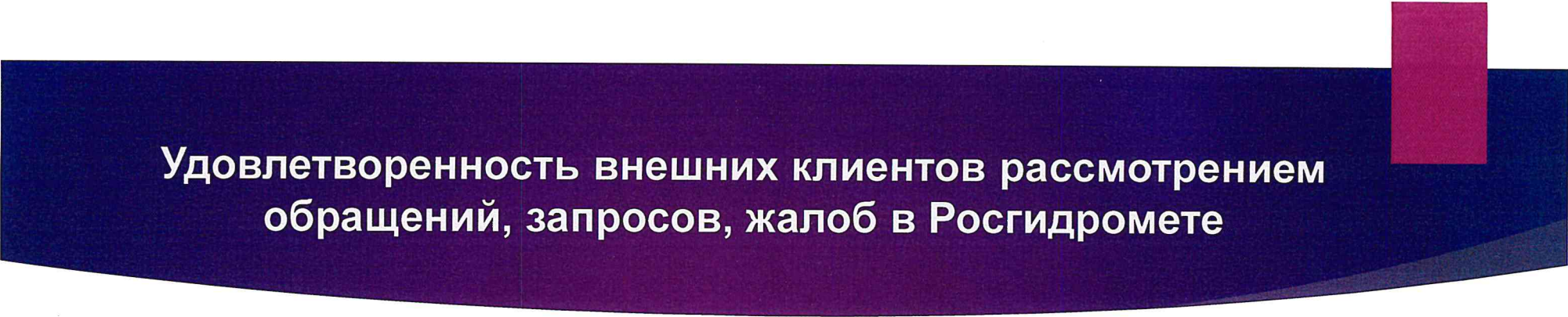




РОСГИДРОМЕТ

**Удовлетворенность внешних клиентов рассмотрением
обращений, запросов, жалоб в Росгидромете
(стандарты «Государство для людей»,
«Государство для бизнеса»)**



Удовлетворенность внешних клиентов рассмотрением обращений, запросов, жалоб в Росгидромете

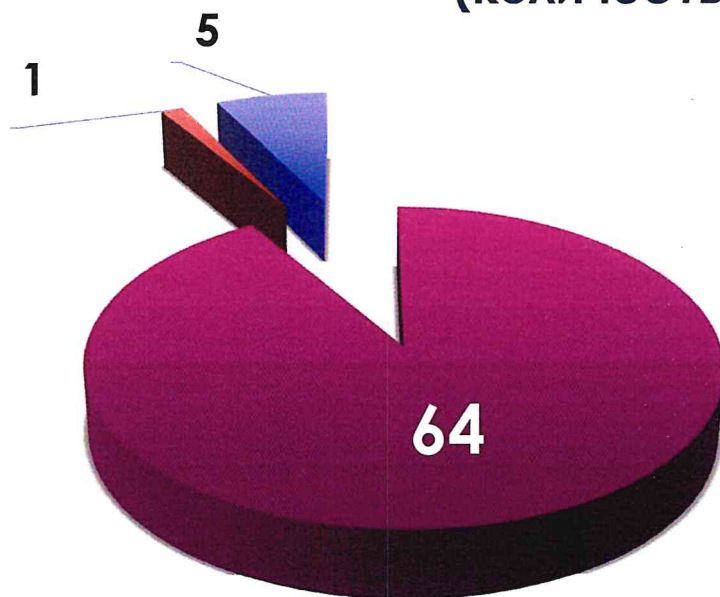
В опросе Росгидромета на 25 декабря 2023 приняло участие 64 респондента из 16 регионов, из них:

- ▶ 92% удовлетворены результатом рассмотрения обращений;
- ▶ 63% считают организацию работы по рассмотрению обращений эффективной

Удовлетворенность внешних клиентов рассмотрением обращений, запросов, жалоб в Росгидромете

В опросе приняли участие **64** респондента из **16** регионов

Выявленная проблематика неудовлетворенности (количество случаев)



■ Общее количество респондентов - 95% (64)

■ Неудовлетворены сроками рассмотрения - 2% (1)

■ Неудовлетворены качеством ответа на обращение (запрос) - 3% (5)

Удовлетворенность внешних клиентов рассмотрением обращений, запросов, жалоб в Росгидромете

«БОЛИ» текущее состояние	ЦЕЛЬ идеальное состояние	МЕРОПРИЯТИЕ по достижению идеального/целевого состояния
Качество полученного ответа	Объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращений и ответ в доступной форме	Разработка шаблонов ответов на типовые обращения с учетом выявленных точек болей и индивидуального подхода
Срок рассмотрения ответа	Для типовых обращений 11 - 20 дней	Реализация установки срока типового обращения главному исполнителю – от 11 (согласно анализу исполнения в 2023 году) до 20 дней в зависимости от сложности обращения