

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 ЯНВАРЯ ПО ИЮНЬ 2024 ГОДА

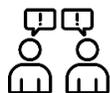


В ОПРОСЕ ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ
87 РЕСПОНДЕНТОВ



ТИП ОБРАЩЕНИЙ

68% заявления
28% предложения
4% жалобы



СТАТУС ЗАЯВИТЕЛЕЙ

53% граждане
23% юрлица
9% ИП
9% самозанятые
6% иной статус



СПОСОБ ПОДАЧИ

56% в электронной форме
19% на бумажном носителе
9% устно (личный прием)
8% через Госуслуги
8% иные формы



СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

19% Торговля
16% Строительство
16% Связь, IT
13% ЖКХ
26% иные сферы

92 % Простота подачи обращения
86 % Понятность и удобство подачи
91 % Информирование о статусе
90 % Простота и открытость коммуникации

87 % Понятность и доступность ответа
88 % Качество ответа
92 % Сроки рассмотрения



**удовлетворены полностью
или удовлетворены**

В **93%** случаях **ответ получен**
в **4%** ответ не получен
в **3%** случаях отказано в рассмотрении

87% обращений рассмотрено
13% переадресовано

Отношение к органу власти после получения услуги
в лучшую сторону 70%
не изменилось **27%**
в худшую сторону 3%