

Отчет  
об уровне удовлетворенности клиентов процессами  
рассмотрения обращений и запросов

В соответствии с пунктом 3.1.3 Плана мероприятий («дорожная карта») Департамента по обеспечению деятельности мировых судей Забайкальского края (далее – Департамент) по внедрению стандартов клиентоцентричности в Забайкальском крае проведен опрос внешних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов.

В опросе приняли участие 101 человек.

По результатам опроса 100% респондентов полностью удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов в Департаменте.

Анализ параметров рассмотрения обращений и запросов представлен в таблице:

<b>Параметры оценки</b>	<b>Уровень удовлетворенности (%)</b>	
<b>Форма подачи обращения (запроса) в Департамент</b>		
Интернет-приемная, в т.ч. на адрес электронной почты Департамента	2	100
Через администрацию Губернатора Забайкальского края	13	
Направление через Почту России	49	
Устное обращение при личном приеме в Департаменте	12	
Устное обращение посредством телефонной связи	24	
<b>Параметры рассмотрения обращений (запросов) в Департаменте</b>		
Понятность и удобство подачи обращения (запроса)	100	
Срок рассмотрения обращения (запроса)	100	
Информирование о статусе обращения (запроса)	100	
Понятность и доступность ответа на обращение (запрос)	100	
Простота и открытость коммуникации в процессе рассмотрения обращения (запроса)	100	
Качество ответа на обращение (запрос)	100	