**Обратная связь и уровень удовлетворенности клиентов предоставляемых государственных услуг Госавтодорнадзора за 2023 год**

1. *Допуск российских перевозчик к осуществлению международных автомобильных перевозок*

Индекс удовлетворенности клиентом (CSI) составляет 4.9 из 5.

В рамках обратной связи большинство клиентов отмечают быстрое принятие решения по результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов, простую и интуитивную интерактивную форму по услуге на портале ЕПГУ.

Вместе с тем был вывялен факт невозможности редактирования почтового индекса при заполнении заявления и невозможностью рассмотрения такого заявления в связи с некорректным почтовым индексом. Данная проблема была решена совместно с Минцифры России.

Также одним из клиентов отмечено затягивание сроков и необоснованный отказ в предоставлении услуги. По результатам проверки установлено, что отказ был обоснованным и решение было направлено в установленные сроки.

1. *Лицензирование деятельности по перевозкам пассажиров и иных лиц автобусами*

За 2023 год обратная связь не поступала.

1. *Выдача заключения, удостоверяющего выполнение условий регистрации остановочных пунктов в реестре остановочных пунктов по межрегиональным маршрутам регулярных перевозок, установленных в отношении остановочного пункта*

За 2023 год обратная связь не поступала.

1. *Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам транспортного средства, осуществляющего перевозки опасных грузов*

Индекс удовлетворенности клиентом (CSI) составляет 4.7 из 5.

В рамках обратной связи часть клиентов отмечают удобство подачи заявления и прилагаемых к нему документов, простую и интуитивную интерактивную форму по услуге на портале ЕПГУ.

Также одним из клиентов отмечен необоснованный отказ в предоставлении услуги. По результатам проверки установлено, что отказ был обоснованным.

1. *Выдача свидетельств о профессиональной подготовке консультантов по вопросам безопасности перевозки опасных грузов автомобильным транспортом*

За 2023 год обратная связь не поступала.

*6) Выдача специальных разрешений на осуществление международных автомобильных перевозок опасных грузов*

Индекс удовлетворенности клиентом (CSI) составляет 5 из 5.

В рамках обратной связи комментарии клиентов отсутствуют, в связи
с максимальной оценкой удовлетворенности получения государственной услуги.

*7) Выдача документов (удостоверений) об утверждении курсов подготовки водителей автотранспортных средств, перевозящих опасные грузы*

За 2023 год обратная связь не поступала.

*8) Выдача свидетельств о подготовке водителей автотранспортных средств, перевозящих опасные грузы*

Индекс удовлетворенности клиентом (CSI) составляет 4 из 5.

В рамках обратной связи комментарии клиентов за 2023 год отсутствуют.