

Информация об итогах работы
Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела
Чувашской Республики по оказанию услуг в сфере архивного дела
в рамках внедрения клиентоцентричного подхода
за май-октябрь 2024 года

Согласно плану мероприятий по реализации Порядка формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики и в целях выявления отношения внешних клиентов к деятельности органа власти по оказанию услуг в сфере архивного дела в период с марта по апрель 2024 г. был проведен сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов. Были сформированы вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов. Анкета для клиентов в виде онлайн-опроса была размещена на сайте Минкультуры Чувашии <https://culture.cap.ru/action/activity/arhivnoe-delo/oprosi-ob-udovletvorennosti-uslugami-i-funkciyami-/opros-ob-udovletvorennosti-kachestvom-okazaniya-us>.

В период с мая по октябрь 2024 г. был проведен сбор и анализ обратной связи от внешних клиентов. Информация о проведении опроса доводилась до клиентов в виде ссылки по электронной почте при оказании услуги.

В опросе об удовлетворенности качеством оказания услуг в сфере архивного дела приняли участие 39 респондентов.

По вопросам получения услуги «Организация исполнения государственными архивами Чувашской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации» обратились 30 респондентов (76,9 %), по вопросам получения услуги «Проставляет в случаях и порядке, установленных законодательством Российской Федерации, апостиль на архивных справках, архивных выписках и архивных копиях, подготовленных государственными, муниципальными архивами, иными органами и организациями, расположенными на территории Чувашской Республики» обратились 9 респондентов (23,1 %).

Актуальную информацию о порядке получения государственной услуги нашли/узнали:

- на официальном сайте Минкультуры Чувашии (47,3 %);
- социальные сети и мессенджеры (20 %);
- по телефону Минкультуры Чувашии (12,7 %);
- на ЕПГУ (9,1 %);
- средства массовой информации (7,3 %);
- по электронной почте в Минкультуры Чувашии (1,8 %);
- другое (1,8 %).

Впервые за получением услуги обратились 25 (69,2 %) клиентов, 14 (30,8 %) клиентов обратились за получением услуги повторно. Все респонденты получили интересующую информацию о порядке получения государственной услуги в полном объеме.

По данным опроса наиболее предпочтительным способом информирования о порядке получения государственной услуги являются:

- размещенная информация на официальном сайте Минкультуры Чувашии (41,2 %);
- размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах (23,5 %);

- консультирование по телефону сотрудником Минкультуры Чувашии (16,2 %);

- размещенная информация в средствах массовой информации (7,4 %);

- размещенная информация на ЕПГУ (5,9 %)

- размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах (5,8 %);

81,5 % респондентов полностью удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались, 15,4% - удовлетворены, 3,1 % - не удовлетворены.

Наиболее предпочтительными и доступными способами направления заявления и документов для получения государственной услуги являются:

- посредством электронной почты (52,3 %);

- через ЕПГУ (21,5 %);

- через официальный сайт Минкультуры Чувашии (9,2 %);

- посредством почтового отправления (7,7 %);

- посредством личной передачи документов в здании Минкультуры Чувашии (6,2 %);

другое (3,1 %).

Для 41,5 % респондентов доступным способом получения уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов является электронная почта, через ЕПГУ 20 %.

Доступными и предпочтительными способами получения результата государственной услуги для большинства респондентов являются электронная почта и ЕПГУ.

Взаимодействием с сотрудником Минкультуры Чувашии при предоставлении государственной услуги удовлетворены 96,9 % респондентов.

В целом процесс получения государственной услуги оценен респондентами:

- отлично (61,6 %);

- хорошо (35,3 %).

«Болевые точки» по итогам опроса об удовлетворенности качеством оказания услуг в сфере архивного дела не выявлены.

Необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении услуг в сфере архивного дела не имеется.

Заместитель министра



Н.И. Павлова