

## Итоги по опросу об удовлетворенности качеством оказания услуг в области охраны объектов культурного наследия

В целях реализации формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики определен уровень удовлетворенности внешних клиентов качеством оказания государственных услуг в области охраны объектов культурного наследия.

Используя примерный перечень вопросов для получателя государственной услуги, утвержденный приказом Минкультуры Чувашии от 29 февраля 2024 г. № 01-05/98, была составлена анкета.

Анкета для клиентов в виде онлайн-опроса была размещена на сайте Минкультуры Чувашии <https://culture.cap.ru/action/activity/kuljturnoe-nasledie/oprosi-ob-udovletvorennosti-uslugami-i-funkciyami-/opros-ob-udovletvorennosti-kachestvom-okazaniya-us>.

В период с марта по декабрь 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 осуществления услуг в области охраны объектов культурного наследия приняло участие 29 респондентов.

По данным опроса наиболее востребованными услугами являются:

- выдает задание и разрешение на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия (39,3%);
- выдает собственнику объекта культурного наследия паспорт объекта культурного наследия (21,4%);
- рассматривает уведомления о проведении публичных мероприятий на территории объектов, являющихся памятниками истории и культуры (14,3 %);
- согласовывает проектную документацию на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия (14,3%).

Актуальную информацию о порядке получения государственной услуги нашли/узнали:

- на официальном сайте Минкультуры Чувашии (50,0%);
- по телефону Минкультуры Чувашии (26,3%);
- социальные сети и мессенджеры (5,3%).

Все респонденты получили всю 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 (40,0%);
- консультирование по телефону сотрудником Минкультуры Чувашии (17,1%);
- получение рассылок от Минкультуры Чувашии (17,1%).

79,3% респондентов полностью удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались, 17,2% - удовлетворены, 3,4% - частично удовлетворены.

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

- посредством электронной почты (44,8%);
- посредством личной передачи документов в здании Минкультуры Чувашии (27,6%).

Для 43,3% респондентов доступным способом получения уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов является электронная почта, для 26,7%

- телефонный звонок, через ЕПГУ - 16,7. Также данные способы получения уведомлений для большинства респондентов являются предпочтительными.

Доступными и предпочтительными способами получения результата государственной услуги для большинства респондентов являются электронная почта, личная передача документов в здании Минкультуры Чувашии, а также ЕПГУ.

58,7% респондентов полностью удовлетворены оперативностью получения результата по государственной услуге.

Качеством результата государственной услуги полностью удовлетворены 63% респондентов.

Взаимодействием с сотрудником Минкультуры Чувашии при предоставлении государственной услуги полностью удовлетворены 58,6% респондентов.

В целом процесс получения государственной услуги оценен респондентами:

- отлично (75,9%);
- хорошо (13,8%);
- удовлетворительно (10,3%).

«Болевые точки» по итогам опроса об удовлетворенности качеством оказания услуг в области охраны объектов культурного наследия не выявлены.

Необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при предоставлении услуг в области охраны объектов культурного наследия не имеется.

Первый заместитель министра



Т.В. Казакова