

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

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 осуществления функций в сфере архивного дела.

Используя примерный перечень вопросов для получателя государственной функции, 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/arhivnoe-delo/oprosi-obudovletvorennosti-uslugami-i-funkciyami-/opros-ob-udovletvorennosti-kachestvom-osuschestvle>.

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 осуществлении функций.

В опросе об удовлетворенности качеством осуществления функций в сфере архивного дела приняло участие 22 респондента.

90,5% респондентов удовлетворены предоставлением государственных функций в сфере архивного дела Минкультуры Чувашии (далее – государственная функция).

88,1% респондентов ответили, что было легко получить государственную функцию, поскольку удалось получить интересующую информацию в порядке получения государственной функции в полном объеме.

Наиболее предпочтительным способом информирования о порядке получения государственной функции для большинства респондентов являются:

- размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах (23%);
- размещенная информация на официальном сайте Минкультуры Чувашии (27,6%);
- размещенная информация в средствах массовой информации (12,6%);
- размещенная информация на ЕПГУ (12,7%);
- консультирование по телефону сотрудником Минкультуры Чувашии (11,5%);
- получение рассылок от Минкультуры Чувашии (6,9%);
- консультирование на личном приеме в Минкультуры Чувашии (5,7%).

Наиболее предпочтительным способом направления заявления и документов для получения государственной функции и получения результата является электронная почта (61,9%).

В целом процесс получения государственной функции оценен респондентами:

- отлично (54,8%);
- хорошо (42,9%).

“Болевые точки” по итогам опроса об удовлетворенности качеством осуществления функций в сфере архивного дела не выявлены.

Необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при осуществлении функций в сфере архивного дела не имеется.

Заместитель министра

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Павлова' (Pavlova), written in a cursive style.

Н.И. Павлова