

Итоги по опросу об удовлетворенности качеством осуществления функций 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 осуществления функций в области охраны объектов культурного наследия.

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/kuljturnoe-nasledie/oprosi-ob-udovletvorennosti-uslugami-i-funkcijami-/opros-ob-udovletvorennosti-kachestvom-osuschestvle>.

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 функций.

В опросе об удовлетворенности качеством осуществления функций в области охраны объектов культурного наследия приняло участие 28 респондентов.

96,4% респондентов удовлетворены предоставлением государственных функций в области охраны объектов культурного наследия Минкультуры Чувашии (далее - государственная функция).

85,7% респондентов ответили, что было легко получить государственную функцию, поскольку удалось получить интересующую информацию о порядке получения государственной функции в полном объеме.

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

- размещенная информация на официальном сайте Минкультуры Чувашии (27,3%);

- консультирование по телефону сотрудником Минкультуры Чувашии (22,1%);

- получение рассылок от Минкультуры Чувашии (19,5%).

Наиболее предпочтительным способом направления заявления и документов для получения государственной функции и получения результата является электронная почта.

Оперативностью получения результата по государственной функции полностью удовлетворено 82,1% респондентов, качеством результата государственной функции 85,2%.

88,9% респондентов полностью удовлетворены взаимодействием с сотрудником Минкультуры Чувашии при предоставлении государственной функции.

В целом процесс получения государственной функции оценен респондентами:

- отлично (67,9%);

- хорошо (21,4%);

- удовлетворительно (10,7%).

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

Необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при осуществлении функций в области охраны объектов культурного наследия не имеется.