

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 март-апрель 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 марта по апрель 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 26 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 18 респондентов (69,2 %), 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 8 респондентов (30,8 %).

Актуальную информацию о порядке получения государственной услуги нашли/узнали:

- на официальном сайте Минкультуры Чувашии (34,8 %);
- по телефону Минкультуры Чувашии (30,4 %);
- средства массовой информации (13 %);
- социальные сети и мессенджеры (13 %);
- на ЕПГУ (4,3 %).

Впервые за получением услуги обратились 18 (69,2 %) клиентов, 8 (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 (32,1 %);

- консультирование по телефону сотрудником Минкультуры Чувашии (28,6%);

- размещенная информация в социальных сетях и мессенджерах (10,7 %);

- получение рассылок от Минкультуры Чувашии (7,1 %).

76,9% респондентов полностью удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались, 15,4% - удовлетворены, 7,7% - не удовлетворены.

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

- посредством электронной почты (46,2%);

- через ЕПГУ (26,9 %);

- через официальный сайт Минкультуры Чувашии (11,5 %);

- посредством личной передачи документов в здании Минкультуры Чувашии (7,7%).

Для 27,6% респондентов доступным способом получения уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов является электронная почта, для 27,6% - телефонный звонок.

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 92,3 % респондентов.

В целом процесс получения государственной функции оценен респондентами:

- отлично (61,5 %);

- хорошо (38,5 %).

«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