

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 март-апрель 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-ob-udovletvorennosti-uslugami-i-funkciyami-/opros-ob-udovletvorennosti-kachestvom-osuschestvle>.

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 осуществлении функций.

В опросе об удовлетворенности качеством осуществления функций в сфере архивного дела приняло участие 20 респондентов.

85 % респондентов удовлетворены предоставлением государственных функций в сфере архивного дела Минкультуры Чувашии (далее - государственная функция).

90 % 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 в социальных сетях и мессенджерах (26,8 %);
- размещенная информация на официальном сайте Минкультуры Чувашии (22 %);
- размещенная информация в средствах массовой информации (14,6 %).

Наиболее предпочтительным способом направления заявления и документов для получения государственной функции и получения результата является электронная почта (55 %).

В целом процесс получения государственной функции оценен респондентами:

- отлично (90 %);
- хорошо (10 %).

«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



Н.И. Павлова