

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 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 осуществления услуг в области охраны объектов культурного наследия приняло участие 27 респондентов.

По данным опроса наиболее востребованными услугами являются:

- выдает задание и разрешение на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия (42,3%);
- выдает собственнику объекта культурного наследия паспорт объекта культурного наследия (23,1%);
- согласовывает проектную документацию на проведение работ по сохранению объекта культурного наследия (15,4%).

Актуальную информацию о порядке получения государственной услуги нашли/узнали:

- на официальном сайте Минкультуры Чувашии (47,2%);
- по телефону Минкультуры Чувашии (27,8%);
- социальные сети и мессенджеры (5,6%).

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 (40,6%);
- консультирование по телефону сотрудником Минкультуры Чувашии (18,8%);
- получение рассылок от Минкультуры Чувашии (15,6%).

77,8% респондентов полностью удовлетворены государственной услугой, которой воспользовались, 18,5% - удовлетворены, 3,7% - 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 46,3% респондентов доступным способом получения уведомления о ходе рассмотрения заявления и документов является электронная почта, для 29,3% - телефонный звонок. Также данные способы получения уведомлений для большинства респондентов являются предпочтительными.

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

59,3% 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 60% респондентов.

В целом процесс получения государственной услуги оценен респондентами:

- отлично (74,1%);
- хорошо (14,8%);
- удовлетворительно (11,1%).

«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