*Форма*

Аналитический отчет по результатам   
**сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)**

Министерством культуры Белгородской области в соответствии с приказом Министерством культуры Белгородской области от 28.05.2024 №229 «О сборе и анализе обратной связи от внешних и внутренних клиентов» организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов всеми группами процессов ведомства (далее – оценка удовлетворенности).

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 25 ноября 2024 года.

Приложение № 1 к Отчету: «Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов» - в формате Excel.

Приложение № 2 к Отчету: «Свод результатов анализа поступившей негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов («болевые точки»).

# Предоставление услуг

Сбор и анализ данных проводился по следующим процессам*:*

1. рассмотрение обращений и запросов*.*
2. направления в служебную командировку
3. обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства культуры
4. осуществление регионального государственного контроля (надзора) за состоянием Музейного фонда Российской Федерации

Динамика количество обращений за 4 квартал 2024 гг. приведена на рисунке 1.

Наиболее востребованными услугами *ведомства* являются:

* рост в сравнении с 2023 годом составляет 4 обращения (5%).

Рисунок 1 – количество обращений за 3 квартал нарастающим итогом 2023-2024 гг.

1. **Рассмотрение обращений и запросов.**

# Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 1 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте *министерства культуры Белгородской области* *(ссылка на раздел официального сайта, где размещены анкеты)*, страницах социальных сетей ведомства.

*Ссылка на анкету:*

*(*[*https://forms.yandex.ru/u/6696886643f74f12fb131fb1/*](https://forms.yandex.ru/u/6696886643f74f12fb131fb1/)*,* [*https://forms.yandex.ru/u/669686ac73cee71328b246f8/*](https://forms.yandex.ru/u/669686ac73cee71328b246f8/)*).*

Анкета была разослана во все подведомственные учреждения культуры при этом по состоянию на 25 ноября 2024 г. получено 67 заполненных анкет, из которых:

28 анкет получены от организаций, подведомственных *министерству культуры области*;

20 анкеты – сотрудников министерства культуры области;

19 анкет – внешние клиенты

Респонденты представляют организации из Белгородской области и жители области.

# Удовлетворенность клиентов предоставлением государственной услуги

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отклонения заявок (заявлений).
2. Респонденты отмечают, что сроки предоставления ответа на обращения не нарушались.
3. Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 63 респондентов (99% опрошенных). При этом уровень 3 выбрали 4 человека, а 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами (см. приложение № 2) показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления государственной услуги (*таблица 1*):

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процессы** | **Уровень удовлетворенности (%)** | **Причина**  **Неудовлетворенности**  **процессом, указанная**  **респондентом** |
| Насколько Вы в целом удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов в Вашем органе власти? | 100% | - |
| Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом власти по вопросу Вашего обращения | 100% | - |
| Результат обращения в орган власти: был ли получен ответ на Ваше обращение | 95,6% | - |

# Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами *(при необходимости)*

Респондентам был задан вопрос об удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов. Вопрос позволяет косвенно оценить, как удовлетворенность существующим процессом, так и общие предпочтения граждан в отношении множества различных информационных систем, существующих в государстве. Мнения респондентов по заданным воросам не разделились.

# Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

Об удовлетворенности клиентов в целом рассмотрением обращений и выполнением запросов.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов: об отсутствии «боли».

# процесс обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства культуры

# Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства культуры проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам). Ссылки на анкеты:

[*https://forms.yandex.ru/u/6686676702848f06f30e9c2f/*](https://forms.yandex.ru/u/6686676702848f06f30e9c2f/)

[*https://forms.yandex.ru/u/667529945056905665d451a2/*](https://forms.yandex.ru/u/667529945056905665d451a2/)

Анкета была разослана в 13 подведомственных учреждений культуры при этом по состоянию на 1 октября 2024 г. получено 145 заполненных анкет, из которых:

– 58 анкеты из опроса внутреннего клиента;

* 87 анкет из опроса внешнего клиента.

# Удовлетворенность клиентов предоставлением государственной услуги

Оценка удовлетворённости клиентов – выше среднего, т.к. средний уровень бальной оценки респондентов составляет 4.11 (Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен)

Исходя из анализа удовлетворённости процессом обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства культуры (Приложение 1), можно сделать вывод, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления услуги (*таблица 2*):

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Процессы** | **Уровень удовлетворенности (%)** | **Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом** |
| Удобство ориентирования на сайте министерства культуры | 86% | - |
| Удобство предоставления медиаплана для свода в министерство культуры | 81% | - |
| Довольство освещением своего мероприятия в СМИ | 94% | - |
| Объём освещения деятельности министерства в СМИ | 92% | - |
| Удовлетворённость обеспечением доступа к информации о деятельности министерства | 96% | - |

# Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами *(при необходимости)*

Респондентам были заданы вопрос об удовлетворённости процессом обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства культуры Белгородской области. Разделения анкет на внутреннего и внешнего клиента позволяют эффективнее определить точную статистку ответа респондентов. Вопросы, использующиеся в анкетах, позволяют косвенно оценить наиболее сильные и слабые стороны в информировании деятельности Министерства культуры Белгородской области

# Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

Об удовлетворенности клиентов в целом процессом обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства культуры

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов: об отсутствии «боли».

# Внутриведомственные процессы

А) Взаимодействие с внешними клиентами

* 1. Обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства культуры Белгородской области

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения имеющихся сервисов и платформ на обеспечение доступа к информации о деятельности

Министерства культуры Белгородской области.

В опросе приняли участие 86 человек.

Были исследованы следующие сервисы и платформы Министерства:

* *Социальные сети (VK, Telegram, OK);*
* *Официальный сайт;*

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены всеми доступными каналами для получения информации о деятельности ведомства. Большинство респондентов получают информацию о деятельности Министерства через его социальные сети. При этом наиболее частой проблемой, связанная с получением информацией, оказалась долгая загрузка, которая может быть вызвана плохим сотовым соединением. В большой степени (более 80% процентов респондентов) остались удовлетворёнными работой сайта и социальных сетей Министерства культуры Белгородской области

К причинам неудовлетворенности работой сервисов и платформ относятся:

1. Долгая загрузка.
2. Плохая читаемость.
3. Неудобство просмотра на мобильном телефоне

# Рассмотрение обращений и запросов

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов.

В опросе приняли участие 67 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов. Более половины опрошенных удовлетворены следующими показателями:

* Оперативность получения ответа на обращение или запрос;
* Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства;
* Вежливость и компетентность сотрудников.

Согласно результатам опроса, составлена «карта болей». Показатели, которым нужно уделить особенное внимание:

1. Информирование о статусе обращения или запроса.
2. Открытость, полнота и доступность информации о контактах ведомства, каналах для направления обращения или вопроса.
3. Понятность и удобство канала для направления обращения, запроса или записи на личный прием.

# Б) Взаимодействие с внутренними клиентами

* 1. **Организация отношений с внутренним клиентом**

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников ведомства, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия (см. приложение № 2).

В опросе приняли участие 25 человек.

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности респондентами отдельными процессами: причины неудовлетворенности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги, функции, сервиса** | | **Уровень удовлетворенности (%)** | **Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом** |
| **Удовлетворенность работой в ведомстве** | | 100% |  |
| **Удовлетворенность взаимоотношениям и между коллегами**  **в коллективе** | В подразделении, в котором Вы  замещаете должность | 99,1% |  |
| В ведомстве в целом | 96% |  |
| **Удовлетворенность взаимодействием с другими**  **государственными органами и организациями** | Качество предоставляемой информации | 79,7 |  |
| Соблюдение сроков предоставления  информации | 79,2% |  |
| Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного  документооборота) | 82% |  |
| Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы,  инструкции и т.п.) | 82% |  |
| Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в  процессе обмена информацией | 82% |  |
| **Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие**  **курсы, повышение квалификации)** | | 95,3% |  |
| **Удовлетворенность материально- техническим**  **оснащением своей деятельности** | Служебное место (кабинет, мебель,  санитарные помещения и т.п.) | 100% |  |
| Технические средства (компьютеры,  принтеры, копировальная техника, средства связи) | 100% |  |
| Программное обеспечение | 890% |  |
| Обслуживание технических средств | 93% |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Обеспеченность расходными материалами  (бумага, бланки, канцелярские товары) | 96% |  |
| **Удовлетворенность регламентацией профессиональной**  **деятельности** | Понятность инструкций и методических  материалов | 86% |  |
| Удобство использования инструкций и  методических материалов | 94% |  |
| **Удовлетворенность автоматизацией профессиональной деятельности** | Информационные системы документооборота и контроля исполнения  поручений | 93% |  |
| Правовые информационные системы | 98% |  |
| Кадровый портал | 94% |  |
| Дэшборды | 67% |  |
| Автоматизация форм и шаблонов | 76% |  |
| Автоматизация отчетов | 79% |  |
| Автоматизация доступа к общедоступным  информационным ресурсам (Интернет) | 95% |  |
| Доступ к данным иных государственных  органов и организаций | 72% |  |

Согласно результатам опроса, составлена «карта болей». Показатели, которым нужно уделить особенное внимание:

1. Взаимодействие с другими государственными органами и организациями (Соблюдение сроков предоставления информации, регламентация межведомственного взаимодействия).
2. Автоматизация профессиональной деятельности (дэшборды).
3. Доступ к данным иных государственных органов и организаций

# Рассмотрение обращений и запросов

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов.

В опросе приняли участие 67 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

* Открытость, полнота и доступность информации для направления обращения или вопроса (100% удовлетворенности);
* Оперативность получения ответа на обращение или запрос (100%);
* Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (95%);
* Вежливость и компетентность сотрудников (100%).

Более две трети опрошенных удовлетворены тем, что сотрудники проактивно подключаются к решению общей проблемы.

* 1. **Обеспечение доступа к информации о деятельности о деятельности Министерства культуры**

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами доступа к информации о деятельности Министерства культуры Белгородской области.

В опросах приняли участие 58 человека. Большинство опрошенных удовлетворены обеспечением доступа к информации о деятельности Министерства культуры.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

* Удобство предоставления медиаплана для свода в министерство культуры (82%);
* Довольство освещением своего мероприятия в СМИ (98%);
* Объём освещения деятельности министерства в СМИ (96%)
* Удовлетворённость обеспечением доступа к информации о деятельности министерства (96%).
  1. **Направления в служебную командировку**

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами направления в служебную командировку.

В опросе приняли участие 20 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

* Удовлетворенность работой в ведомстве (70% удовлетворенности);
* Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации) (90% удовлетворенности);
* Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (95%).