Приложение 1

**Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование 1** | **Показатель2** | **5 баллов3** | **4 балла** | **3 балла** | **2 балла** | **1 балла** | **Проблемы ("боли")4** |
| процесс  рассмотрение обращений и запросов | Насколько Вы в целом удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов в Вашем органе власти? | 27 | 36 | 4 | 0 | 0 | - |
| процесс направления в служебную командировку | Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)? | 16 | 4 | 0 | 0 | 0 | - |
| процесс обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства культуры | Удобство ориентирования на сайте министерства культуры | 33 | 15 | 11 | 5 | 4 | - |
| Удобство предоставления медиаплана для свода в министерство культуры | 29 | 7 | 8 | 4 | 5 | - |
| Довольство освещением своего мероприятия в СМИ | 22 | 19 | 10 | 2 | 0 | - |
| Объём освещения деятельности министерства в СМИ | 30 | 15 | 9 | 1 | 1 | - |
| Удовлетворённость обеспечением доступа к информации о деятельности министерства | 36 | 14 | 3 | 0 | 2 | - |
| Оценка внешнего вида веб-сайта министерства | 23 | 22 | 16 | 5 | 2 |  |
| процесс осуществление регионального государственного контроля (надзора) за состоянием Музейного фонда Российской Федерации |  | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | - |

Приложение № 2

Свод результатов анализа поступившей

негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование процесса** | **Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов** | **Распространенность проблемы\*** | **Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности\*** | **Необходимые к реализации мероприятия** | **Ответственный** | **Срок реализации** |
| 1. | «процесс направления в служебную командировку» | *- Взаимодействие с другими государственными органами и организациями* | низкая | низкая | *Соблюдение сроков предоставления информации, регламентация межведомственного взаимодействия* | Структурное подразделение | Определяется на основании установленной приоритетности |