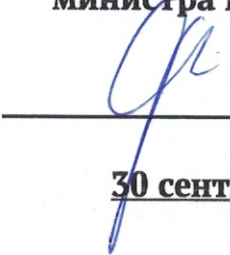


УТВЕРЖДАЮ
Временно исполняющий обязанности
министра культуры области



Шапошников М.В.

30 сентября 2025 года

Аналитический отчет
по результатам сбора и анализа обратной связи
(от внешних и внутренних клиентов)
за 3 квартал 2025 года

Министерством культуры Белгородской области в соответствии с приказом от 28 мая 2024 года № 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 30 сентября 2025 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»).

Сбор и анализ данных проводился по следующим группам процессов:

1. Осуществление регионального государственного контроля (надзора) за состоянием Музейного фонда Российской Федерации;
2. Рассмотрение обращений и запросов;
3. Обеспечение доступа к информации о деятельности министерства культуры Белгородской области;
4. Организация отношений с внутренним клиентом (направления в служебную командировку, прекращение служебного контракта (трудового договора);
5. Иные функции (обеспечения деятельности органа власти (Процесс «Планирование проекта бюджета министерства культуры Белгородской области»);
6. Личный прием граждан.



1. Осуществление контроля (надзора)

1.1 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/66bef2efc417f3534eb6b958/>

1.2. Удовлетворенность респондентов взаимодействием с органом государственной власти при проведении контрольных (надзорных) мероприятий составляет 96,3%.

Наиболее высокую оценку получили за: «Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий» и «Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов».

Средний уровень удовлетворенности следующими параметрами

Наименование параметра	Оценка от 1 до 5
Оперативность осуществления контрольных мероприятий	5
Взаимодействие с работниками контрольных (надзорных) органов	5
Оперативность предоставления результатов проведения контрольных мероприятий	5
Соблюдение периодичности проведения контрольных мероприятий	5
Наличие и соблюдение аттестованных методик проведения контроля	4,8
Обоснованность предпринимаемых действий в рамках контроля (надзора)	4,9

Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

Отношение к контрольно-надзорному органу в результате проведения контрольных (надзорных) мероприятий изменилось в лучшую сторону у 96,3 % респондентов, у 3,7 % - отношение не изменилось.

Согласно результатам опроса, показатели, которым нужно уделить особое внимание, не выявлены.

2 Рассмотрение обращений и запросов.

2.1. 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/669686ac73cee71328b246f8/>).

Анкета была разослана во все подведомственные учреждения культуры при этом по состоянию на 30 сентября 2025 года получено 57 заполненных анкет, из которых:

- 25 анкеты получены от организаций, подведомственных министерству культуры области;
- 11 анкет – внутренних клиентов (сотрудников министерства культуры области);
- 21 анкет – внешние клиенты.

Респонденты представляют организации из Белгородской области и жителей области.

2.2. Удовлетворенность клиентов

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить, как выше средней 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 57 респондентов (100% опрошенных). При этом уровень 1, 2 и 3 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?	100%	-
---	------	---

2.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами

Респондентам был задан вопрос об удовлетворённости 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 вопросам не разделились.

2.4. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы: согласно результатам опроса, показатели, которым нужно уделить особое внимание, не выявлены. В целом клиенты удовлетворены услугой.

3. Процесс обеспечение доступа к информации о деятельности министерства культуры области

3.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов по обеспечению доступа к информации о деятельности министерства культуры области проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по формам инструментариев (анкетам).

Ссылки на анкеты: <https://forms.yandex.ru/u/6686676702848f06f30e9c2f/>
<https://forms.yandex.ru/u/667529945056905665d451a2/>

Анкета была разослана в 13 подведомственных учреждений культуры при этом по состоянию на 30 сентября 2025 г. получен 53 заполненных анкет, из которых:

- 23 анкеты из опроса внутреннего клиента;
- 30 анкет из опроса внешнего клиента.

3.2. Удовлетворенность клиентов предоставлением государственной услуги

По итогам проведенного опроса уровень удовлетворённости составил 4,21 балла из 5 возможных, что превышает средние показатели.

Анализ доступности информации о деятельности министерства культуры (см. Приложение 1) показал:

- Большинство респондентов положительно оценивают процесс получения информации;
- Средний балл свидетельствует о высоком уровне удовлетворённости предоставляемыми услугами.

(Шкала оценки: 1 - полностью не удовлетворён, 5 - полностью удовлетворён)
(таблица 2):

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов

Процессы	Уровень удовлетво ренности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Удобство ориентирования на сайте министерства культуры	87%	-
Удобство предоставления медиаплана для свода в министерство культуры	85%	-
Довольство освещением своего мероприятия в СМИ	93%	-
Объём освещения деятельности министерства в СМИ	93%	-
Удовлетворённость обеспечением доступа к информации о деятельности министерства	96%	-

3.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

В рамках проведенного опроса оценивался уровень удовлетворенности респондентов процессом информирования о деятельности министерства культуры Белгородской области. Для углубленного анализа аудитория была сегментирована на внутренних и внешних потребителей информации. Сформулированные в анкетах вопросы направлены на выявление сильных и слабых сторон в системе коммуникации министерства.

3.4. 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 области.

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

4. Внутриведомственные процессы

А) Взаимодействие с внешними клиентами

Обеспечение доступа к информации о деятельности министерства культуры Белгородской области

В рамках исследования был проведён опрос среди внешних пользователей (82 человек) для оценки качества работы информационных сервисов и платформ, предоставляющих сведения о деятельности министерства культуры области. Основное внимание уделялось двум ключевым каналам:

- Официальному сайту ведомства;
- Социальным сетям (ВКонтакте, Telegram, Одноклассники).

Результаты показали, что большинство респондентов довольны существующими способами получения информации. Наиболее популярным источником сведений оказались социальные сети министерства.

При этом пользователи отметили некоторые технические сложности, среди которых лидирует проблема медленной загрузки контента, вероятно связанная с качеством мобильного интернет-соединения.

Уровень удовлетворённости работой как сайта, так и социальных сетей превысил 90%. Однако были выявлены и отдельные недостатки, влияющие на пользовательский опыт:

- Проблемы связанные с отсутствием персонализации.
- Неоптимизированный интерфейс для мобильных устройств.

Рассмотрение обращений и запросов

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

В опросе приняли участие 23 человека.

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, показатели, которым нужно уделить особое внимание, не выявлены.

В целом, клиенты удовлетворены услугой.

Б) Взаимодействие с внутренними клиентами

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 17 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	82,3%	
	Соблюдение сроков предоставления информации	81,1%	
	Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	82%	
	Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	82,6%	
	Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	84,2%	
Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации)		96%	

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	91%	
	Обслуживание технических средств	93%	
	Обеспеченность расходными материалами	96%	
Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности	Понятность инструкций и методических материалов	87%	
	Удобство использования инструкций и методических материалов	94%	
	Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	93%	

Удовлетворенность автоматизацией профессиональной деятельности	Правовые информационные системы	98%	
	Кадровый портал	94%	
	Дэшборды	71%	
	Автоматизация форм и шаблонов	76%	
	Автоматизация отчетов	83%	
	Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	95%	
	Доступ к данным иных государственных органов и организаций	73%	

Рассмотрение обращений и запросов

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов. В опросе приняли участие 12 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 (96%);
- Вежливость и компетентность сотрудников (100%).

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

Обеспечение доступа к информации о деятельности о деятельности министерства культуры области

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

В опросах приняли участие 59 человек. Большинство опрошенных удовлетворены обеспечением доступа к информации о деятельности министерства культуры области.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

- Удобство предоставления медиаплана для свода в министерство культуры (82%);
- Удобство ориентирования на сайте министерства культуры (89%);
- Довольство освещением своего мероприятия в СМИ (94%);
- Объём освещения деятельности министерства в СМИ (93%);
- Удовлетворённость обеспечением доступа к информации о деятельности министерства (96%).

4. Организация отношений с внутренним клиентом

4.1. Направления в служебную командировку

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

В опросе приняли участие 18 человек. По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

- Удовлетворенность работой в ведомстве (91% удовлетворенности);
- Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации) (94% удовлетворенности);
- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (96%).

4.2. Прекращение служебного контракта (трудового договора)

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами расторжения срочного трудового договора с директорами государственных учреждений культуры. В опросе приняли участие 16 человек. По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом расторжения срочного трудового договора.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

- Удовлетворенность работой в ведомстве (83% удовлетворенности);
- Оперативность принятия решений (95% удовлетворенности);
- Прозрачность и ясность процедуры (97% удовлетворенности);
- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (96%).

5. Иные процессы (Планирование проекта бюджета министерства культуры Белгородской области)

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами планирования проекта бюджета министерства культуры Белгородской области.

В опросе приняли 21 человек. По результатам опроса большинство опрошенных удовлетворены процессом:

- 100 % респондентов удовлетворены процессом бюджетирования.
- 100 % респондентов удовлетворены сроками подготовки проекта бюджета.
- 96 % респондентов удовлетворены эффективностью взаимодействия между отделами.

91 % респондентов удовлетворены удобством используемых инструментов.

По итогам проведенного опроса была выявлена ключевая проблема - недостаточный уровень информированности персонала. Это указывает на необходимость организации регулярных обучающих семинаров и тренингов, посвященных вопросам заполнения форм.

6. Личный прием граждан

6.1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов организацией и проведением личного приема

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессом проведением личного приема. В опросе приняли участие 8 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом организации и проведением личного приема.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

- Удовлетворенность работой в ведомстве (83% удовлетворенности);
- Оперативность принятия решений (95% удовлетворенности);
- Прозрачность и ясность процедуры (97% удовлетворенности);
- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (96%).

6.2. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов организацией и проведением личного приема

В опросе участвовало 23 респондента, целью опроса являлась оценка уровня удовлетворенности сотрудников процессами организации и проведения личного приема, выявление сильных сторон и зон для развития.

Общий уровень удовлетворенности внутренних клиентов процессом

личного приема является высоким. Абсолютное большинство респондентов положительно оценивают ключевые аспекты процесса, что свидетельствует об эффективности выстроенных процедур и качественной работе ответственных сотрудников. Рейтинг удовлетворенности по ключевым показателям:

- Общая удовлетворенность процессом: 95%.
- Вежливость и компетентность сотрудников, проводящих прием: 100%.
- Комфорт и удобство условий ожидания (чистота, наличие мест, информационные материалы): 91%.
- Удобство рабочего графика и доступность времени приема: 87%.
- Скорость обслуживания и соблюдение запланированного времени: 82%.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу:

- Организовать проведение семинаров;
- Разработать СОП (алгоритм).
- Доработать чек – листы по запылению формы.

Внедрение данных мер позволит стандартизировать процессы бюджетирования, минимизировать операционные ошибки и, как следствие, повысить качество и скорость подготовки бюджетной документации.

**Начальник отдела реализации
культурной политики министерства
культуры Белгородской области**

Бодруг А.Б.

Данные по показателям удовлетворенности в разрезе каждой группы процессов

Наименование 1	Показатель 2	5 баллов ³	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблемы ("боли") ⁴
1.Процесс рассмотрения обращений и запросов	Насколько Вы в целом удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов в Вашем органе власти?	40	17	0	0	0	-
	Насколько Вы в целом удовлетворены работой в данном государственном органе власти (ведомстве)?	19	2	0	0	0	-
3. Организация отношений с внутренним клиентом процесс прекращения служебного контракта (трудового договора) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства культуры	Удовлетворенность работой ведомства	15	0	0	0	0	-
	Удобство ориентирования на сайте министерства культуры	35	12	6	2	2	-
	Удобство предоставления медиаканала для свода в министерство культуры	32	12	3	5	2	-
	Довольство освещением своего мероприятия в СМИ	40	10	2	3	2	-
4. Организация отношений с внутренним клиентом	Объём освещения деятельности министерства в СМИ	40	12	2	1	1	-
	Удовлетворённость обеспечением доступа к информации о деятельности министерства	42	8	4	1	1	-
	Оценка внешнего вида веб-сайта министерства	37	10	5	3	1	-
	Направления в службу	15	3	0	0	0	-

	командировку, (трудового договора)								
	Прекращение служебного контракта	12	2	1	1	0			
5. Иные функции (обеспечения деятельности органа власти) Планирование проекта бюджета Министерства культуры Белгородской области	Удовлетворенность процессом бюджетирования	21	0	0	0	0			недостаточная информированность
6. Рассмотрение обращений и запросов (Личный прием граждан, рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на рассмотрение обращений)	Оценка удовлетворенности внешних клиентов организацией и проведением личного приема	6	1	1	0	0			-
	Оценка удовлетворенности внутренних клиентов организацией и проведением личного приема	19	3	1	0	0			-

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.	«Планирование проекта бюджета Министерства культуры Белгородской области»	- Взаимодействие с другими муниципальными органами власти	низкая	низкая	Соблюдение сроков предоставления информации, регламентация межведомстве нного взаимодействия	Григорьева И.В.	Декабрь 2025 года