

Аналитический отчет

**по результатам оценки удовлетворенности
клиентов процессом предоставления услуг и
осуществления государственных функций
Комитета по делам архивов
при Правительстве Удмуртской Республики**

Оглавление

Введение	3
I Оценка удовлетворенности внешних клиентов.....	5
1) Предоставление государственных услуг (сервисов), осуществление функций.....	5
1. Услуга 1.....	5
1.1. Способы сбора данных и описание респондентов	5
1.2. Оценка удовлетворенности.....	7
1.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации.....	10
II Оценка удовлетворенности внутренних клиентов	12
1. Внутри- и межведомственное взаимодействие, кадровые и иные процессы (отдельные аспекты деятельности)	12
Приложение № 1 к Отчету. Шаблон «карты болей».....	14
Приложение № 2 к Отчету. Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг и сервисов.....	15
Приложение № 3 к Отчету. Форма данных по показателям автоматизированного мониторинга.....	18
Приложение № 4 к Отчету. Формы инструментариев (анкет), используемые при проведении опросов.....	19

Введение

Ведомством в соответствии с Правилами проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденными Приказом Аналитического центра при Правительстве РФ от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001 организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а также использования сервисов ведомства (далее – оценка удовлетворенности).

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, включающий формирование «карты болей» (далее – Отчет), подготовлен в рамках реализации пунктов 1.7 и 1.8 Плана мероприятий Комитета по делам архивов при Правительстве УР (далее – Комитет) по внедрению Стандартов клиентоцентричности (утв. приказом Комитета от 20.09.2023 № 055-П).

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 15.09.2024 в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

I. Оценка удовлетворенности внешних клиентов:

- 1) предоставление государственных услуг (сервисов), осуществление функций;
- 2) профилактика нарушений обязательных требований;
- 3) рассмотрение обращений и запросов;
- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности.

II Оценка удовлетворенности внутренних клиентов:

- 1) внутри- и межведомственное взаимодействие, кадровые и иные процессы (отдельные аспекты деятельности, согласно утвержденному Перечню процессов Комитета);
- 2) процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров;
- 3) рассмотрение обращений и выполнение запросов.

Основные результаты проведенной оценки приводятся в Приложении № 1 к Отчету («Карта болей», составленной согласно шаблону приложения № 3 Методики по обратной связи¹) и Приложении № 2 к Отчету (Таблица данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг и сервисов, составленной в формате Excel согласно форме приложения № 1 Методики по обратной связи).

Также к Отчету приложены Формы инструментариев (анкет).

¹ Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27 марта 2024 г. № 01-06/2703-0001

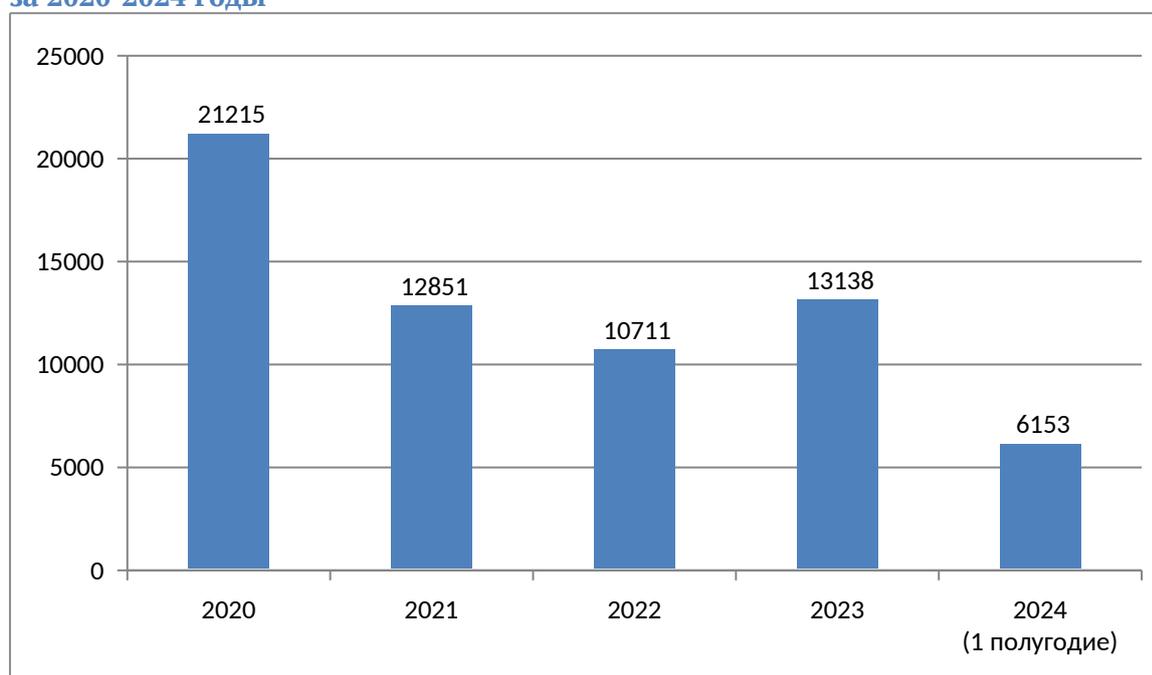
I Оценка удовлетворенности внешних клиентов

1) Предоставление государственных услуг (сервисов), осуществление функций

Сбор и анализ данных проводился по следующим государственным услугам и функциям ведомства:

1. Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации (рисунок 1).
2. Государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства об архивном деле в формате профилактических визитов

Рисунок 1 – Динамика исполненных социально-правовых запросов за 2020-2024 годы



1. Государственная услуга «Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации»

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

В 2024 г. оценка удовлетворенности внешних клиентов по услуге проводилась посредством онлайн-опроса. Формы анкет «Государственная услуга «Предоставление архивной информации» (<https://forms.yandex.ru/u/65ae371402848fac8541112a/>) были направлены 15.08.2024 адресно 32 заявителям при подаче запросов на получение государственной услуги «Предоставление архивной информации и копий»

архивных документов» через электронную почту. При этом получено 5 заполненных анкет (15,62%).

1.2. Оценка удовлетворенности

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

- Профессиональные качества (вежливость и компетентность), сотрудников оказывающих услугу, по пятибалльной системе (1 – низкий, 3 – средний, 5 – высокий), были оценены высоко, профессиональное качество (оперативность) оценены низко в 2 балла лишь одним респондентом.

- Никто из респондентов (возраст 46-58 лет) не столкнулся с трудностями при получении услуги в электронном виде, все остались удовлетворены информированием о ходе ее предоставления.

Также ссылка на форму анкеты размещена на официальном сайте «Архивная служба Удмуртии» (<http://gasur.ru/>), которая была заполнена и направлена в Комитет по делам архивов 7 заявителями.

На вопрос оценки профессиональных качеств сотрудников, оказывающих услугу, 2 заявителя оценили в 3 балла или ниже. Качество и доступность полученной информации о порядке предоставления услуги лишь один заявитель оценил низко – в 2 балла. Трех заявителей не устраивают условия ведения приема посетителей при предоставлении услуги (при этом услуги они получали в электронном виде). На вопрос «Столкнулись ли Вы с трудностями при получении услуги в электронном виде» один заявитель не дал ответ, остальные не испытывали трудностей. Один заявитель испытал сложность заполнения официальных бланков, 1 заявитель – посчитал требование предоставления документов (сведений) избыточным, 1 заявитель указал о необоснованном отказе в приеме документов, 1 заявитель указал все три «трудности» при получении услуги.

В системе ПОС один заявитель оценил на пять из пяти возможных баллов.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворенно процессами (отдельными этапами предоставления государственной услуги (таблица 1).

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности респондентов процессами получения государственной услуги: причины неудовлетворенности

Процессы (этапы) приводятся примеры процессов в соответствии с Перечнем процессов ведомства	Уровень удовлетворенно сти (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентом
Организация подачи заявителем запроса	75%	
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги	66,66%	Требование избыточных документов, сведений; необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги; сложность заполнения

		официальных форм (бланков)
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги ее результатах	83,33%	
Предоставление результата государственной услуги	75% (16,66% - не ответили на данный вопрос)	
Информационная и консультационная поддержка со стороны сотрудников Комитета	91,66%	
Компетентность сотрудников	75%	

1.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

В целом все, за исключением одного, заявители остались удовлетворены качеством предоставления услуги. Все обратившиеся выбрали в следующий раз способ получения услуги – Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

- Сложность заполнения официальных бланков.
- Требование о предоставлении избыточных документов (сведений) при получении услуги.
- Неудовлетворенность качеством предоставления услуги по причине необоснованного отказа в приеме документов.

2. Государственный контроль (надзор) за соблюдением законодательства об архивном деле в формате профилактических визитов

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Контрольно-надзорная деятельность на территории Удмуртской Республики осуществляется в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля», которым с 2022 года установлен мораторий на проведение плановых контрольно-надзорных мероприятий и плановых проверок.

Таким образом, удовлетворенность клиентов контрольно-надзорной деятельностью оценивалась по итогам проведения профилактических мероприятий.

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге проводилась посредством онлайн-опроса, ссылка на который была направлена через электронные средства связи в 31 организацию, которые с профилактическими визитами посетили сотрудники Комитета в период с 01.01.2023 по 01.09.2024.

Ссылка на анкету: <https://forms.yandex.ru/u/66c43cb35d2a0679d52a0383/>

Анкета была разослана в 31 организацию. По состоянию на 01.09.2024 получено 16 заполненных анкет (51,61 %) из которых:

2 анкеты – от органов местного самоуправления МО в УР

6 анкет – от государственных организаций УР

8 анкет – от муниципальных архивов (структурное подразделение органа местного самоуправления, исполняющее функции муниципального архива).

В 6 организациях (5 муниципальных архивов и 1 орган местного самоуправления МО в УР) при проведении профилактического визита был использован формат видеоконференцсвязи (ВКС), в 10 профилактические визиты прошли очно, по месту осуществления деятельности. Два респондента отметили, что формат ВКС недостаточен и предложили все мероприятия в рамках контрольной (надзорной) деятельности проводить только в очном формате (оба предложения пришли от муниципальных архивов).

1.2. Оценка удовлетворенности

Удовлетворенность клиентов можно оценить как высокую, т.к.:

- Все респонденты указали на своевременное направление уведомлений о проведении профилактического визита.

- Подавляющее большинство респондентов (14 из 16) отметили, что сотрудники, проводившие профилактический визит, не только перечислили НПА, содержащие требования, но и объяснили суть требований, а так же ответили на возникшие вопросы.

- Большинство респондентов (15 из 16) отметили, что были предупреждены о рекомендательном характере профилактического визита и сути обязательных требований.

- Уровень профессионального качества инспектора в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает низкое профессиональное качество, а 5 – высокое): оценку в 5 и 4 баллов выбрали 15 респондентов (93,75% опрошенных). Уровень 1 выбран одним респондентом (6,25 %), однако стоит отметить, что данный респондент в вопросе о действиях инспектора во время профилактического визита выбрал вариант: «Инспектор объяснил суть обязательных требований, ответил на вопросы».

- Уровень полезности и эффективности проведения профилактического визита в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает не полезен и не эффективен, а 5 – очень полезен и эффективен) оценку в 5 баллов выбрали 14 респондентов (87,5 % опрошенных). Уровень 2 и 1 выбраны 2 респондентами (12,5 %). Оценка 2 была поставлена респондентом, который оценил профессиональные качества инспектора на 1 балл, а в предложениях данный респондент отметил о необходимости проведения профилактических визитов комиссией в одинаковом составе во всех муниципальных архивах. А уровень 1 был выбран респондентом, который оценил профессиональные качества инспектора на 5 баллов, в открытом вопросе им было высказано предложение проводить профилактические визиты в очном формате.

1.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

1. Главной «болью» организаций можно выделить частую смену сотрудников, ответственных за архив, в связи с этим организации предлагают:

- Увеличить количество профилактических визитов в государственных учреждениях.

- Проводить профилактические проверки ежегодно.

- Проводить учебы об архивном деле и о делопроизводстве в организациях.

- Создать памятки для вновь назначенных руководителей по процессам деятельности архива.

2. «Большая» двух из респондентов заключается в онлайн формате профилактического визита.

II Оценка удовлетворенности внутренних клиентов

1. Внутри- и межведомственное взаимодействие, кадровые и иные процессы (отдельные аспекты деятельности)

Оценка удовлетворенности внутренних клиентов проводилась посредством онлайн-опроса сотрудников Комитета по делам архивов. Анкета была направлена ссылкой в телеграмм-чате исполнительного органа власти

Ссылка на анкету: <https://forms.yandex.ru/u/6698ece92530c220413e6bfd/>).

По состоянию на 01.09.2024 получено 18 заполненных анкет (100 %).

Анализ удовлетворенности сотрудников показал, что все сотрудники «скорее удовлетворены» работой в Комитете.

Таблица 2– Оценка удовлетворенности респондентов отдельными процессами: причины неудовлетворенности

Наименование		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
Удовлетворенность работой в ведомстве		100%	
Удовлетворенность взаимоотношениям и между коллегами в коллективе		61,1%	
Удовлетворенность профессиональной деятельностью	Содержанием	83,4%	
	Процессом (реализуемые функции, процедуры)	72,2	
	Результатом	83,3 %	
	Престижностью	55,6 %	
	Общественным одобрением	72,2 %	
Удовлетворенность возможностями должностного роста		55,6%	
Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации)		83,3%	
Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности	Понятность инструкций и методических материалов	94,4 %	
	Удобство использования инструкций и методических материалов	94,4 %	
	Актуальность инструкций и методических материалов	83,4%	
Удовлетворенность информационно-техническим сопровождением своей деятельности	В целом	83,3%	
	По вопросу предоставления компьютерной техники или программного обеспечения	83,3% (11.1% - не обращались за услугой, 5.6% - результат	Необходимость в приобретении планшета

Наименование		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
		устраивал частично)	
	По вопросу настройки автоматизированных рабочих мест	83,3% (16.7% - не обращались за услугой)	
	По вопросу технического сопровождения мероприятий исполнительных органов (ВКС, доступ к сети Интернет и прочее)	77,8% (16.7% - не обращались за услугой, 5.6% - результат устраивал частично)	Слабый звук, под тормаживание или зависание (по ВКС); периодическое отсутствие доступа в Интернет, низкая скорость Интернета, сложность работы в системе Директум.
	По вопросу технического обеспечения (электронной почты, информационных систем и т.д.)	94,4%	
Удовлетворенность материально-техническим оснащением своей деятельности	Удовлетворенность организацией административно-хозяйственной деятельностью	100%	Сложность установленного на уровне УР механизма (порядка) закупки канцелярских товаров.
	Служебное место (кабинет, мебель и т.п.)	88,9%	
	Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	100%	Предложение: регулярно обновлять парк технических средств
	Программное обеспечение	88,9%	
	Обслуживание технических средств	100%	
	Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	100%	

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

1. Материально-технические средства: необходимость в приобретении планшета; необходимость в регулярном обновлении парка технических средств.

2. Технические проблемы: слабый звук и подтормаживание/зависание (по ВКС); периодическое отсутствие доступа в Интернет, низкая скорость Интернета; сложность работы в системе Директум.

3. Сложность установленного на уровне Удмуртии механизма (порядка) закупки канцелярских товаров.

1. Рассмотрение обращений и запросов.

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

В опросе приняли участие 10 человек.

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

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

2. Процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров

Ссылки на анкеты:

<https://forms.yandex.ru/u/66bc8e52e010db0a450b07ad/>

<https://forms.yandex.ru/u/66bc952a02848f0c0c738e74/>

Наименование		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
Удовлетворенность процессом нормотворчества	В целом	100%	
	Подготовкой проекта правового акта	100%	
	Согласованием проекта правового акта	100%	
	Регистрацией правового акта	100%	
	Опубликованием правового акта	100%	
	Хранением и поиском правового акта	100%	

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

- В некоторых случаях отсутствует актуальная для подготовки правового акта информация.

- Отсутствие возможности повышения квалификации по юридическим вопросам среди сотрудников, участвующих в подготовке правовых актов.

Наименование		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
Удовлетворенность процессами оформления,	В целом	100%	
	Подготовкой проекта договора (соглашения)	100%	

Наименование		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
исполнения договоров	Согласованием проекта проекта договора (соглашения) в ведомстве	100%	
	Регистрацией договора (соглашения)	100%	
	Хранением и поиском договора (соглашения)	100%	

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

- Необходимость упрощения установленного на уровне Удмуртии механизма (порядка) закупки канцелярских товаров. Дробление закупок на отдельные договоры (до 3,0 тыс. рублей) не приветствуется, а участие в совместных закупках - длительный и сложный (в информационно-технической части процесс).

Шаблон «карты болей»
(согласно шаблону приложения № 3 Методики по обратной связи)

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Государственная услуга «Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации»	- требование избыточных документов, сведений; - необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги; - сложность заполнения официальных форм (бланков).	низкая	низкая	- установление ограничений для истребования избыточных документов в регуляторных документах Комитета - разработка упрощенной формы анкеты заявителя в случае отсутствия ограничений в федеральных регуляторных документах и наличии практической целесообразности	Яковлева И.А., Попова Е.Н.	Декабрь 2025 года
.....	Функция «Осуществление регионального государственного контроля (надзора) за соблюдением	«Боль» - часта смена сотрудников, ответственных за архив, в связи с этой «болью» выделены следующие потребности:	низкая	низкая		Белова Е.А., ГКУ «ЦГА УР»	Август 2025 - декабрь 2026 гг.

законодательства об архивном деле на территории Удмуртской Республики» (профилактические визиты)	- увеличение количества профилактических визитов в государственных учреждениях (ежегодно).	низкая	низкая	- Государственные учреждения имеют право подать заявку на проведение профилактического визита на госуслугах (указано на сайте Архивной службы Удмуртии https://gasur.ru/komitet/checking/) Организовать информирование организаций о такой возможности.		
	- проведение учеб об архивном деле и о делопроизводстве в организациях.	низкая	низкая	- организация ежегодных систематических учеб для ответственных за архивы организаций – источников комплектования архивов		
	- создание памятки для вновь назначенных руководителей по процессам деятельности архива.	низкая	низкая	- разработка Памятки в соответствии с планом ЭПМК Комитета		
Внутренний клиент	- необходимость в приобретении планшета;	низкая	низкая	Организовать приобретение новой техники при наличие материальных возможностей	Шихарев Р.Г	2025-2026 гг.
	- необходимость в регулярном обновлении парка технических средств;	низкая	низкая			
	- слабый звук и подтормаживание/зависание (по ВКС);	низкая	низкая			
	- периодическое отсутствие доступа в Интернет, низкая скорость Интернета;	низкая	низкая	Данный вопрос не находится в компетенции Комитета.		

	- сложность работы в системе Директум;	низкая	низкая	Организовать возможность консультаций о работе в системе Директум.	Ворожцова М.Е.
Процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров	- необходимость в упрощении установленного на уровне УР механизма (порядка) закупки канцелярских товаров. Дробление закупок на отдельные договоры (до 3,0 тыс. рублей) не приветствуется, а участи в совместных закупках - длительный и сложный (в информационно-технической части процесс)	низкая	низкая	Данный вопрос не находится в компетенции Комитета.	

* - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.

Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг и сервисов (согласно Форме № 2 Приложения № 2 Методики обратной связи)

Исследование ¹	Способ предоставления ²	Показатель ³	Наименование ⁴	Регион ⁵						Проблемы ("боли") ⁷
					5 баллов ⁶	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл	
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	ЕПГУ, РПГУ, МФЦ	Удовлетворенность услугой	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	7	2	1	1	1	
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	ЕПГУ, РПГУ, МФЦ	Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	8				4	Требование избыточных документов, сведений; необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги; сложность заполнения официальных форм (бланков)
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	ЕПГУ, РПГУ, МФЦ	Информирование о статусе услуги	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	10				2	
Услуга	ЕПГУ,	Оперативнос	Организация исполнения государственными архивами	Удмуртская	5	4	1			

Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	РПГУ, МФЦ	ть предоставлен ия результата	Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики						
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	ЕПГУ, РПГУ, МФЦ	Возможность предоставлен ия результата в электронном виде	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	12					
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	Личное посещение, телефон	Вежливость	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	8	3		1		
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	ЕПГУ, РПГУ, МФЦ	Компетентность сотрудников	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	7	1	2	1		
Услуга Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики 2024	ЕПГУ, РПГУ, МФЦ	Понятность и удобство подачи заявления	Организация исполнения государственными архивами Удмуртской Республики запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации	Удмуртская Республика, Комитет по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики	9				3	

Примечания:

¹ Исследование

Столбец содержит буквенный идентификатор исследования. Идентификатор должен позволить четко определить тематику, срок проведения социологического исследования и ответственный ОВ. **Данные по числу респондентов и охвату могут быть представлены в дополнительных столбцах.**

² Способ предоставления

В данном столбце указывается способ предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. Основные способы предоставления услуг для нужд социологических исследований:

ЕПГУ (предоставление через портал «Госуслуги»)

РПГУ (предоставление через региональный портал «Госуслуги»)

Сайт ведомства (предоставление через сайт ведомства)

Мобильное приложение ведомства (предоставление через мобильное приложение ведомства)

МФЦ (предоставление в МФЦ)

Личное посещение (личное посещение ведомства заявителем)

³ Показатель

В данном столбце указывается оцениваемый параметр предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. Основными параметрами являются следующие:

удовлетворенность услугой

понятность и удобство подачи заявления

возможность записи на прием в ведомство

информирование о статусе услуги

оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

вежливость и компетентность сотрудников

оперативность предоставления результата

возможность предоставления результата в электронном виде

⁴ Наименование

В данном столбце указывается наименование исследуемой услуги, сервиса, функции или меры поддержки

⁵ Регион

В данном столбце указывается регион проведения исследования, *наименование ведомства*.

⁶ 1 - 5 баллов

Столбцы содержат абсолютное количество ответов респондентов в отношении каждого из параметров. *В дополнительном столбце может быть указан сам показатель уровня удовлетворенности (%), рассчитанный как доля оценок 4 и 5 от общего числа оценок.*

⁷ Проблемы («боли»)

Столбец содержит проблемы и «боли», возникающие у клиентов при предоставлении услуг или сервисов. Формулировки проблем («болей») заполняются на основании анализа открытых вопросов исследования (об имеющихся проблемах, необходимых улучшениях). Для удобства дальнейшего анализа данный столбец заполняется только для показателя «Удовлетворенность услугой» согласно следующему перечню типовых проблем:

большое количество необходимых документов

высокая стоимость услуг

высокий уровень бюрократизма

длинные очереди, долгое ожидание, прием не по времени записи

длительное ожидание результата оказания услуги

длительность процесса

качество оказания услуги

маленький размер выплат

отсутствие уведомлений

невозможность обратиться за предоставлением услуги дистанционно

недостаток информации об услуге

некомпетентность, враждебность сотрудников

неудобное расположение МФЦ, состояние здания, не устраивает режим работы

проблемы, неудобство работы с сайтом, приложением, порталом

сложность процесса, трудности с оформлением

недружелюбный интерфейс

**Форма данных по показателям автоматизированного мониторинга
(согласно Форме № 1 Приложения № 2 Методики обратной связи)**

Индекс удовлетворенности клиентов (CSI), баллов	Доступность, баллов	Удобство, баллов	Время, баллов	Доля отказов, %	Количество оказанных услуг (ст.3, 40 ЕПГУ)	Количество отказов (ст.4, 41)	Доля ошибок, %	Количество ошибок (ст.5, 22, 24, 30)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
$=(\text{ст.2}+\text{ст.3} + \text{ст.4})/3$				$=\text{ст.7}/(\text{ст.6}+\text{ст.7})$			$= \text{ст.9}/(\text{ст.6}+\text{ст.7})$	

В случае, если **Доступность, Удобство, Время** оказания услуги, сервиса, функции или меры поддержки не оцениваются, значения соответствующих столбцов (ст.2, 3, 4) приравниваются значению столбца **Индекс удовлетворенности клиентов**.

Статусы указаны в соответствии со статусной моделью ЕПГУ.

Формы инструментариев (анкет), используемые при проведении опросов
(согласно утвержденным в ведомстве формам)

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов**

Форма № 3. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий

1. В данном опросе кого Вы представляете?

- Орган государственной власти УР
- Орган местного самоуправления МО в УР
- Государственная организация УР
- Муниципальная организация
- Негосударственная организация
- Муниципальный архив (структурное подразделение органа местного самоуправления, исполняющее функции муниципального архива)

2. Были ли соблюдены сроки уведомления о проведении профилактического визита? (не позднее, чем за пять рабочих дней до даты его проведения)

- Да
- Нет

3. В каком формате проводился профилактический визит в Вашей организации

- Очно, по месту осуществления деятельности
- Видеоконференцсвязь

4. Как долго проводился профилактический визит?

- Менее 1 часа
- Более 1 часа

5. Действия инспектора во время профилактического визита:

- Инспектор только перечислил НПА, содержащие обязательные требования
- Инспектор объяснил суть обязательных требований, ответил на вопросы

6. Сообщил ли инспектор о рекомендательном характере профилактического визита и сути обязательных требований?

- Да
- Нет

7. Оцените профессиональные качества инспектора, проводившего профилактический визит по пятибалльной системе: 1- низкий, 3- средний, 5 – высокий

1 2 3 4 5

8. Оцените полезность и эффективность проведения профилактического визита, где 1 – не полезен, не эффективен, а 5 – очень полезен и эффективен:

1 2 3 4 5

9. Ваши предложения по совершенствованию организации и проведению профилактических визитов Комитета по делам архивов.

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов
рассмотрением обращений и запросов

1. Оцените в каждой графе профессиональные качества сотрудников, оказывающих услугу, по пятибалльной системе: 1- низкий, 3- средний, 5 – высокий
оперативность сотрудника при приеме заявлений, выдаче результата
1 2 3 4 5
вежливость, отзывчивость
1 2 3 4 5
компетентность сотрудника
1 2 3 4 5
2. Оцените качество и доступность полученной информации о порядке предоставления данной услуги; обязательное поле: по пятибалльной системе, где 1 – плохо, 5 – отлично
1 2 3 4 5*
3. Столкнулись ли Вы с трудностями при получении услуги в электронном виде?

Да

Нет
4. Если «ДА», то с какими?

требование избыточных документов, сведений

необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги

сложность заполнения официальных форм (бланков)

свой вариант
5. Удовлетворены ли Вы информированием о ходе предоставления государственной услуги?

Да

Нет
6. Ваш пол

Мужской

Женский
7. Ваш возраст (полных лет)

Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внутренних клиентов

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в
органе власти

БЛОК 1.

1. Насколько Вы удовлетворены работой в Комитете по делам архивов?

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

2. . Насколько Вы удовлетворены регламентацией своей профессиональной деятельности?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Понятность инструкций и методических материалов					
Удобство использования инструкций и методических материалов					
Актуальность инструкций и методических материалов					

3. Насколько Вы удовлетворены возможностями профессионального развития (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации и т.п.)? (Один ответ)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

4. Насколько Вы удовлетворены возможностями должностного роста в Комитете по делам архивов? (Один ответ)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

5. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе? (Один ответ)

- Скорее удовлетворен
- Скорее не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

6. Насколько Вы удовлетворены своим трудом? (Один ответ по каждой строке)?

	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Содержанием (тематика решаемых вопросов и задач)			
Процессом (реализуемые функции, процедуры)			
Результатом			
Престижностью			
Общественным одобрением			

БЛОК 2.

1) Насколько Вы в целом удовлетворены тем, как организована административно-хозяйственная деятельность Комитета?

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

2) Насколько Вы удовлетворены материально-техническим оснащением своей деятельности?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1.1 Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)					
1.2 Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)					
1.3 Программное обеспечение					
1.4 Обслуживание технических средств					
1.5 Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)					

3) Как бы Вы оценили работу административно-хозяйственной деятельности по обеспечению рабочего процесса?

- 1, 2, 3, 4, 5

4) Как часто Вы взаимодействуете с административно-хозяйственным подразделением в Комитете?

1. Постоянно, каждый рабочий день.
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Несколько раз в год
5. Затрудняюсь ответить.

5) Что бы Вы могли предложить для улучшения административно-хозяйственной деятельности в ведомстве?

БЛОК 3.

1) Устраивает ли Вас в целом информационно-техническое сопровождение профессиональной деятельности в Комитете по делам архивов? (приобретение / предоставление / настройка / устранение неработоспособности / компьютерной техники и программного обеспечения)

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

2) Обращались ли Вы по вопросу предоставления компьютерной техники или программного обеспечения?

Да, обычно результат меня устраивал

Да, обычно результат меня не устраивал

Нет, такой потребности не возникало

3) Обращались ли Вы по вопросу настройки автоматизированных рабочих мест?

Да, обычно результат меня устраивал

Да, обычно результат устраивал меня частично

Да, обычно результат меня не устраивал

Нет, такой потребности не возникало

4) Обращались ли Вы по вопросу технического сопровождения мероприятий исполнительных органов (ВКС, доступ к сети Интернет и прочее)?

Да, обычно результат меня устраивал

Да, обычно результат меня не устраивал

Нет, такой потребности не возникало

5) Устраивает ли Вас работа технического обеспечения (электронной почты, информационных систем и т.д.)?

Да

Нет

6) Что, по Вашему мнению, необходимо изменить для улучшения взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения?

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров

1.Насколько Вы удовлетворены процессом нормотворчества*/ заключения договоров, соглашений в ведомстве в целом и его отдельными этапами?

*под нормотворчеством понимается процесс подготовки, согласования, подписания и регистрации правовых актов ведомства (приказов, распоряжений)

4 - полностью удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен

в целом: 1 2 3 4

подготовка проекта правового акта: 1 2 3 4

согласование проекта правового акта: 1 2 3 4

регистрация правового акта: 1 2 3 4

опубликование правового акта: 1 2 3 4

хранение и поиск правового акта: 1 2 3 4

2.Опишите, пожалуйста, проблемы, с которыми сталкиваетесь в целом либо на отдельных этапах процесса нормотворчества/ заключения договоров, соглашений

3.Как бы мы могли улучшить свою работу по нормотворчеству/ заключению договоров, соглашений в ведомстве?

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов

1.Насколько Вы удовлетворены процессом рассмотрением обращений и выполнением запросов в ведомстве в целом и его отдельными этапами?

4 - полностью удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 1 - полностью не удовлетворен

в целом: 1 2 3 4

регистрация: 1 2 3 4

исполнение: 1 2 3 4

согласование: 1 2 3 4

направление: 1 2 3 4

хранение и поиск: 1 2 3 4

2.Опишите, пожалуйста, проблемы, с которыми сталкиваетесь в целом либо на отдельных этапах процесса рассмотрения обращений и выполнения запросов

3.Как бы мы могли улучшить свою работу по рассмотрению обращений и выполнению запросов в Комитете?