Утверждаю:

заместитель министра финансов
Чеченской Республики

_____Х. А. Олсункаев

«_16_» _06_____ 2025 года

ОТЧЕТ
о проведенной оценке удовлетворенности внешних и внутренних клиентов
Министерства финансов Чеченской Республики
качеством предоставления государственных сервисов

Исследование	Способ предоставления	Показатель	Наименование	Регион	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балл	Проблемы ("боли")
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	СЭД	Срок рассмотрения обращения (запроса)	Рассмотрение обращений и запросов	Чеченская Республика	588	124	65	8	7	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Личное посещение	Квалифицированность ответа (консультации)	Рассмотрение обращений и запросов	Чеченская Республика	304	127	52	5	4	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Личное посещение	Понятность и доступность ответа (консультации)	Рассмотрение обращений и запросов	Чеченская Республика	320	116	48	4	4	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	СЭД	Удобство сервиса (подача обращения, запроса)	Рассмотрение обращений и запросов	Чеченская Республика	311	120	50	6	5	Отсутствие на официальном сайте онлайн-сервиса обращения

Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Официальный сайт, социальные сети, новостные ленты	Частота использования информации	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Чеченская Республика	84	55	73	353	182	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Официальный сайт, социальные сети, новостные ленты	Количество используемых источников информации	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Чеченская Республика	18	22	62	92	373	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Официальный сайт	Доступность информации	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Чеченская Республика	358	95	77	24	11	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Официальный сайт	Качество и состав информации	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Чеченская Республика	387	88	46	20	22	
Взаимодействие с внешним клиентом, Минфин ЧР 2025	Официальный сайт	Удобство нахождения информации на сайте ведомства	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Чеченская Республика	241	181	56	14	0	Отсутствие фирменного стиля оформления сайта с цветовой палитрой
Взаимодействие с внутренним клиентом, Минфин ЧР 2025	Непосредственно по месту в отделе	Удовлетворенность в уровне организации рабочего места (деятельности)	Техническое оснащение рабочих мест	Чеченская Республика	89	32	3	13	4	
Взаимодействие с внутренним клиентом, Минфин ЧР 2025	Непосредственно по месту в отделе	Удовлетворенность в материально-техническом обеспечении деятельности	Обеспечение канцелярскими и расходными материалами	Чеченская Республика	83	37	7	6	8	

Взаимодействие с внутренним клиентом, Минфин ЧР 2025		Удовлетворенность в программном обеспечении деятельности	Обеспечение сопровождения информационных систем	Чеченская Республика	83	37	12	2	7	

Карта «болей»

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/ удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	*Рассмотрение обращений и запросов в Министерство*	*Отсутствие на официальном сайте онлайн-сервиса обращения*	*Средняя*	*Высокая*	*Размещение на официальном сайте Министерства формы онлайн обращения с возможностью обратного звонка*	*Отдел информационных технологий*	*До конца 2025 года*
2.	*Обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства*	*Отсутствие фирменного стиля оформления сайта с цветовой палитрой вкладок (разделов)*	*Низкая*	*Низкая*	*Совершенствование интерфейса официального сайта Министерства с удобной цветовой схемой*	*Отдел информационных технологий*	*До конца 2025 года*