

Архивный отдел Приморского края

690091, г. Владивосток, Алеутская, 45-а  
тел./факс 240-61-83, тел. 240-61-86

АКТ  
от 22.11.2018 № 3

Плановой выездной проверки качества предоставления услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края» по состоянию на 20 ноября 2018 года

г. Владивосток  
(место составления)

На основании приказов архивного отдела Приморского края от 03.04.2018 № 19 «Об утверждении ведомственного плана по проверке качества предоставления услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края», от 15.11.2018 № 50 «О проведении плановой выездной проверки качества предоставления услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края» Богданец Ириной Александровной, консультантом архивного отдела Приморского края, проведена плановая выездная проверка качества предоставления услуги подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края» по состоянию на 20 ноября 2018 года.

Проверка проведена 21 ноября 2018 г. с 09 ч. 00 мин по 12 ч. 00 мин, 22 ноября 2018 г. с 09 ч. 00 мин по 10 ч. 00 мин по адресу: г. Владивосток, ул. Командорская, 11, ГКУ «Государственный архив Приморского края».

Качество оказания услуги оценивалось в соответствии со стандартом, установленном в административном регламенте ГКУ «Государственный архив Приморского края» по предоставлению услуги «Приём заявок

(запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)», утверждённом приказом директора ГКУ «Государственный архив Приморского края» от 23.10.2015 № 44 (в ред. приказов от 12.07.2016 № 22, от 02.12.2016 № 42, от 14.12.2016 № 45).

С целью оценки удовлетворённости заявителей качеством услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» проводится анкетирование заявителей услуги в ходе личного приёма при подаче заявления (запроса) на предоставление услуги, в ходе личного приёма заявителей директором архива. Кроме того, анкета также размещена на сайте.

В результате проведённых мероприятий установлено следующее.

Доля заявителей, удовлетворённых качеством информирования о порядке предоставления услуги, в том числе в электронном виде, согласно данным анкетирования – 98,8% (установленный показатель - 100%). За период с 11 января по 15 ноября 2018 года из 166 заявителей, заполнивших анкету, 2 заявителя отметили, что не удовлетворены качеством информирования без объяснения причины. Вместе с тем, жалоб в письменном виде от заявителей на качество информирования о порядке предоставления услуги, в том числе в электронном виде не поступало.

Доля заявителей, удовлетворённых качеством предоставления услуги, согласно данным анкетирования - 100% (установленный показатель - 100%).

Доля обоснованных жалоб заявителей к общему количеству заявителей, обратившихся с заявлением о предоставлении услуги, - 0% (установленный показатель - 1%). По состоянию на 20 ноября 2018 года за услугой обратились 6487 заявителей. Согласно данным журнала регистрации жалоб граждан, дела «Обращение граждан, жалобы и документы по их рассмотрению», карточек личного приёма граждан директором архива обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления услуги в 2018 году не поступало.

Доля заявителей, удовлетворённых организацией процедуры приёма

запроса, в том числе в электронном виде - 100% (установленный показатель - 95%). Из 166 заявителей, заполнивших анкету, 2 не удовлетворены организацией процедуры приёма. Обе претензии нельзя считать обоснованными. Один заявитель указал, что заполнение бланка запроса на предоставление услуги и анкеты по оценке качества предоставления услуги отнимает у него время. Второй заявитель, как пояснили сотрудники архива (причина неудовлетворённости в анкете не была указана), была недовольна тем, что её не пропускали в архив по причине отказа предъявить удостоверение личности на посту охраны. Вместе с тем, жалоб в письменном виде от заявителей на организацию процедуры приёма запроса, в том числе в электронном виде, не поступало.

Таким образом, качество предоставления услуги, за исключением информирования о порядке предоставления услуги, в том числе в электронном виде, соответствует показателям качества, установленным в административном регламенте ГКУ «Государственный архив Приморского края» по предоставлению услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)».

Вместе с тем, не была проведена работа по учёту замечаний архивного отдела Приморского края по результатам плановых камеральных проверок качества предоставления услуги за 1 полугодие 2018 года, за 9 месяцев 2018 года в части размещения на сайте в разделе «Запросы и услуги» информации о порядке предоставления услуги.

С целью повышения качества информирования о порядке предоставления услуги, в том числе в электронном виде, ГКУ «Государственный архив Приморского края»:

разместить на сайте в разделе «Запросы и услуги» информацию о порядке предоставления услуги: перечень документов, необходимых для получения услуги; основания отказа в предоставлении услуги, досудебный (внесудебный порядок) порядок обжалования решений, действий

(бездействия) архива, его сотрудников (статьи 11.1, 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);

отредактировать на сайте заголовок анкеты следующим образом «анкета по оценке качества предоставления услуги», указать адрес электронной почты, на который можно отправить заполненную анкету.

Проверку провела

Консультант архивного отдела  
Приморского края

 И.А. Богданец

Составлен в 2 экземплярах:

- 1-й экз. - архивный отдел Приморского края;
- 2-й экз. - ГКУ «Государственный архив Приморского края».

С актом проверки ознакомлен

Директор  
ГКУ «Государственный архив  
Приморского края»



А.М. Видякин