

Архивный отдел Приморского края

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

АКТ
от 15.11.2017 № 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 14 ноября 2017 года

г. Владивосток
(место составления)

На основании приказа архивного отдела Приморского края от 23.10.2017 № 52 «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 14 ноября 2017 года.

Проверка проведена 14 ноября 2017 г. с 15 ч. 00 мин по 16 ч. 45 мин, 15 ноября с 14 ч. 00 мин по 16 ч. 45 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)».

В результате проведённых мероприятий установлено следующее.

С целью оценки удовлетворённости заявителей качеством услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» в ГКУ «Государственный архив Приморского края» с 23 октября 2017 года было введено анкетирование заявителей услуг в ходе личного приёма при подаче заявления (запроса) на предоставление услуги, а также в ходе личного приёма заявителей директором архива. За период с 23 октября по 13 ноября 2017 года 62 заявителя заполнили анкету.

1. Доля заявителей, удовлетворённых качеством информирования о порядке предоставления услуги, в том числе в электронном виде, согласно данным анкетирования - 87,1% (установленный показатель - 100%). 8 заявителей были не удовлетворены качеством информирования в электронном виде. В период с 20 октября по 9 ноября 2017 г. сайт ГКУ «Государственный архив Приморского края» не работал по причине задержки оплаты за домен. Вместе с тем, жалоб в письменном виде от заявителей на качество информирования о порядке предоставления услуги, в том числе в электронном виде не поступало.

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

3. Доля обоснованных жалоб заявителей к общему количеству заявителей, обратившихся с заявлением о предоставлении услуги, - 0% (установленный показатель - 1%). По состоянию на 14 ноября 2017 г. за услугой обратились 6 032 заявителя. Обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления услуги нет.

4. Доля заявителей, удовлетворённых организацией процедуры приёма запроса, в том числе в электронном виде - 100% (установленный показатель - 95%). Жалоб от заявителей на организацию процедуры приёма запроса, в том числе в электронном виде, не поступало.

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)», 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).

В целях устранения причин, негативно повлиявших на качество предоставления услуги, ГКУ «Государственный архив Приморского края» доработать анкету в части уточнения причины неудовлетворённости заявителей качеством предоставления услуги; анкету разместить на сайте, предусмотрев обратную связь; исключить причины, повлиявшие на приостановку работы сайта.

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