

Архивный отдел  
Приморского края

690091, г. Владивосток, Алеутская, 45-а  
тел./факс 240-61-83, тел. 240-61-87

АКТ

от 29.12.2017 № 1

камеральной плановой проверки по контролю и качеству предоставления государственных услуг архивным отделом Приморского края

г. Владивосток  
(место составления)

На основании приказа архивного отдела Приморского края от 27 декабря 2017 г. № 68 «О проведении камеральной проверки по контролю и качеству предоставления государственных услуг архивным отделом Приморского края в 2017 году» и.о. начальника архивного отдела Приморского края Гоноховой Натальей Сергеевной проведена камеральная проверка по контролю за качеством предоставления государственных услуг архивным отделом Приморского края в 2017 году по адресу: г. Владивосток, ул. Алеутская, 45-а.

В результате проведенных мероприятий установлено следующее.

1. Фактические показатели предоставления государственной услуги «Организация информационного обеспечения на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов», утвержденного приказом архивного отдела Приморского края от 16 декабря 2013 г. № 53, выполнены в следующем объеме.

1.1. Проведен анализ входящих обращений на предоставление государственной услуги, зарегистрированных в системе электронного документооборота ГИС Приморского края «Региональная система межведомственного электронного документооборота». По состоянию на 29.12.2017 общее количество обращений – 315, в том числе поступивших:

через Федеральное архивное агентство – 12;

через Администрацию Приморского края – 36;

при личном обращении в архивный отдел Приморского края – 1;

через Единый портал государственных услуг – 17;

через Многофункциональные центры – 169;

по электронной почте в архивный отдел Приморского края – 29.

1.2. Доля заявителей, ожидающих получения государственной услуги в очереди не более 15 минут – 100 % (плановый показатель – 100 %). В течение года в ходе личного приема граждан принят 1 человек. Нарушения сроков ожидания в очереди отсутствуют.

1.3. Доля заявителей, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги – 100 % (плановый показатель – 100 %). Жалобы от заявителей на полноту и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги не поступали.

1.4. Доля заявителей, для которых доступна информация о получении государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть «Интернет») – 100% (плановый показатель – 100 %).

1.5. Доля случаев предоставления государственной услуги, запрос для получения которой был направлен почтовым отправлением, а также в форме электронного документа, либо через МФЦ – 95 % (плановый показатель – 95 %). Общее количество поступивших запросов – 315; в том числе 1 запрос получен в ходе личного обращения.

1.6. Доля случаев предоставления государственной услуги в установленные сроки со дня поступления запроса – 100 % (плановый показатель – 100 %). Срок рассмотрения поступивших письменных обращений не нарушался и соответствует статье 12 Федерального закона от 02.05.2005 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в течение 30 дней).

1.7. Доля заявителей, удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде – 100 % (плановый показатель – 100 %). Жалобы от заявителей на качество информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде, не поступали.

1.8. Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги – 100 % (плановый показатель – 100 %).

1.9. Доля обоснованных жалоб заявителей к общему количеству заявителей, обратившихся с заявлением о предоставлении государственной услуги – 0 % (плановый показатель – 1 %). Обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления государственной услуги нет.

1.10. Доля заявителей, удовлетворенных организацией процедуры приема запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде – 100 % (плановый показатель – 95 %). Жалобы от заявителей на процедуру приема запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде, не поступали.

2. Фактические показатели качества предоставления государственной услуги «Исполнение поступивших из-за рубежа запросов, связанных с реализацией законных прав и свобод человека и гражданина, оформления в установленном порядке архивных справок, направляемых в иностранные государства», утвержденного приказом архивного отдела Приморского края от 29 июня 2012 г. № 23, выполнены в следующем объеме.

2.1. Проведен анализ входящих обращений на предоставление государственной услуги, зарегистрированных в системе электронного документооборота, и обращений, зарегистрированных в журнале регистрации приема граждан. По состоянию на 29.12.2017 общее количество заявителей – 20, в том числе обратившихся

через Федеральное архивное агентство – 3;

через Администрацию Приморского края – 8 человек.

2.2. Доля заявителей, ожидающих получения государственной услуги в очереди не более 15 минут (плановый показатель – 100 %) – 100 %. В течение года не было личных обращений заявителей из-за рубежа.

2.3. Доля заявителей, удовлетворенных полностью и доступностью информации о порядке предоставления государственной услуги – 100 % (плановый показатель – 100 %). Жалобы от заявителей на полноту и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги не поступали.

2.4. Доля заявителей, для которых доступна информация о получении государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц (включая сеть «Интернет») – 100 % (плановый показатель - 100 %).

2.5. Доля случаев предоставления государственной услуги, запрос для получения которой был направлен почтовым отправлением, а также в форме электронного документа – 100 % (плановый показатель - 95 %).

2.6. Доля случаев предоставления государственной услуги в установленные сроки со дня поступления запроса – 100 % (плановый показатель - 100 %). Срок рассмотрения поступивших письменных обращений не нарушался и соответствует статье 12 Федерального закона от 02.05.2005 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в течение 30 дней).

2.7. Доля заявителей, удовлетворенных качеством информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде – 100 % (плановый показатель - 100 %). Жалобы от заявителей на качество информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде, не поступали.

2.8. Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги – 100 % (плановый показатель - 100 %). Жалобы от заявителей на качество предоставления государственной услуги не поступали.

2.9. Доля обоснованных жалоб заявителей к общему количеству заявителей, обратившихся с заявлением о предоставлении государственной услуги – 0 % (плановый показатель - 1 %). Обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления государственной услуги нет.

2.10. Доля заявителей, удовлетворенных организацией процедуры приема запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде – 100 % (плановый показатель - 95 %). Жалобы от заявителей на процедуру приема запроса о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронном виде, не поступали.

3. Фактические показатели качества предоставления архивным отделом Приморского края государственных услуг в 2017 году соответствуют показателям, установленным административными регламентами.

Проверку провел:

И.о. начальника архивного  
отдела Приморского края



Н.С. Гонохова