

Архивный отдел Приморского края

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

АКТ
от 29.01.2019 № 1

Плановой камеральной проверки качества предоставления услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края» за 2018 год

г. Владивосток
(место составления)

На основании приказа архивного отдела Приморского края от 24.01.2019 № 4 «О проведении плановой камеральной проверки качества предоставления услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)» подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края» Малышевой Альбиной Валерьевной, ведущим специалистом-экспертом архивного отдела Приморского края, проведена плановая камеральная проверка качества предоставления услуги подведомственным ГКУ «Государственный архив Приморского края» за 2018 год.

Проверка проведена 28 - 29 января 2019 г. по адресу: г. Владивосток, ул. Алеутская, 45 а, архивный отдел 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)» в ГКУ «Государственный архив Приморского края» проводится анкетирование заявителей при подаче заявления (запроса) на предоставление услуги непосредственно в архиве, в ходе личного приёма заявителей директором архива, при работе заявителей в читальном зале архива.

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 2018 год заполнили анкету 173 заявителя, при этом 2 заявителя отметили, что не удовлетворены качеством информирования, не пожелав объяснить причину. 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%). В 2018 году за услугой обратились 7 241 заявитель. Обоснованных жалоб от заявителей на качество предоставления услуги не поступало.

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.

Таким образом, качество 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)».

Так же в ходе проверки выяснено, что на время декретного отпуска основного сотрудника не назначен исполняющий обязанности начальника отдела исполнения запросов, осуществляющий непосредственный контроль за качеством предоставления услуги «Приём заявок (запросов) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)».

Проверку провела

Ведущий специалист-эксперт
архивного отдела Приморского края

А.В. Малышева

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