

ОТЧЕТ
архивного управления Курской области о результатах проведения
мониторинга качества предоставления государственной услуги
«Организация информационного обеспечения граждан и юридических
лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других
архивных документов» в 2020 году

В целях исполнения постановления Администрации Курской области от 18.05.2015 № 282-па (в ред. от 24.07.2019 № 684-па) «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области» и оптимизации процесса предоставления государственной услуги архивного управления Курской области «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов» (далее – государственная услуга) был проведен очередной мониторинг качества предоставления указанной услуги.

Приказом архивного управления Курской области от 28.05.2020 № 0103/49 «О проведении мониторинга качества предоставления государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов в 2020 году» ответственным структурным подразделением за проведение мониторинга определен отдел по организации деятельности государственных, муниципальных архивов Курской области и государственному контролю в сфере архивного дела. Этим же приказом утверждена анкета опроса по исследованию общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственной услуги в 2020 году; установлено максимальное количество респондентов, участвующих в проведении мониторинга государственной услуги; определены методы сбора первичной информации для оценки качества предоставления государственной услуги.

Получателями государственной услуги являются физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, которым не требуется архивная справка, архивная выписка, архивная копия, заверенная путем проставления апостиля, а также юридические лица, или их уполномоченные представители.

В соответствии с Положением о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области, утвержденным постановлением Администрации Курской области от 18.05.2015 № 282-па (в ред. от 24.07.2019 № 684-па), в рамках мониторинга использовались результаты:

анкетирования заявителей, получивших документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, в подведомственных архивному управлению Курской области государственных архивах Курской

области, осуществляющих непосредственное исполнение запросов заявителей;

опросов заявителей по телефону с занесением данных ими ответов в анкеты;

ответов заявителей на вопросы об источниках получения информации об услуге, размещенные на официальном сайте «Архивная служба Курской области».

Предоставление государственной услуги регламентируется:

Федеральным законом от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказом Росархива от 2 марта 2020 г. № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 г. № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

Законом Курской области от 4 января 2003 г. № 1-ЗКО (в ред. от 16.11.2020 № 95-ЗКО) «Об административных правонарушениях в Курской области»;

Законом Курской области от 30 ноября 2015 г. № 118 – ЗКО «Об архивном деле в Курской области».

1. Нормативно установленное и фактическое число обращений в ИОГВ (ОМС), факт требования документов, не предусмотренных административными регламентами

Мониторинг государственной услуги проводился в период с 3 августа по 13 ноября 2020 г., в его рамках были протестированы заявители, обратившиеся в подведомственные архивному управлению Курской области государственные архивы Курской области, участвующие в предоставлении государственной услуги, в части исполнения запросов заявителей: ОКУ «Госархив Курской области», ОКУ «ГАОПИ Курской области», ОКУ «ГАДЛС Курской области».

Нормативно установленного числа заявителей по данной услуге не

определено.

Всего за время проведения мониторинга было проанкетировано 92 получателя государственной услуги, из них: в ОКУ «Госархив Курской области» - 30 заявителей (32,6%), в ОКУ «ГАОПИ Курской области» - 16 (17,4%), в ОКУ «ГАДЛС Курской области» - 46 (50,0%).

Согласно распоряжению Губернатора Курской области от 10.03.2020 № 60-рг «О введение режима повышенной готовности» (с последующими измен. и допол.), приказу начальника архивного управления Курской области от 18.03.2020 № 01-03/27 «О дополнительных мерах по предупреждению распространения коронавирусной инфекции» (с после. измен. и допол.) и введению на территории Курской области режима повышенной готовности в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (2019nCoV) в государственных архивах Курской области был приостановлен личный прием граждан в период с марта по июль и с октября по декабрь 2020 г. Поэтому анкетирование заявителей в местах предоставления государственной услуги проведено только в количестве 37 граждан вместо запланированных 50 заявителей (в ОКУ «ГАОПИ Курской области» - 6 респондентов, ОКУ «ГАДЛС Курской области» - 31 респондента). Опрос заявителей по телефону с занесением данных ими ответов в анкету был осуществлен в отношении 55 респондентов вместо запланированных 40 граждан (ОКУ «Госархив Курской области» - 30 респондентов, ОКУ «ГАОПИ Курской области» - 10 респондентов, ОКУ «ГАДЛС Курской области» - 15 респондентов).

В ходе анализа анкет было установлено, что среди опрошенных граждан заявители мужского пола составили 34,5% (в 2019 г. – 25%) и 65,3% женского пола (в 2019 г. - 75%). Больше всего опрошенных граждан было в возрасте от 55 до 64 лет (41,3%), менее всего граждан старше 64 лет (16,3%). В возрасте от 45 до 55 лет количество граждан составило 26%, от 35 до 45 лет - 16,3%.

Анализ анкет показал, что заявители в ходе подачи запроса на личном приеме не представляли дополнительные документы, не предусмотренные Административным регламентом «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов» (далее – Административный регламент) по требованию работника государственного архива (приложение № 6).

2. Нормативно установленные и фактические финансовые и временные затраты заявителей, произведенные при получении услуг

Государственная услуга предоставляется архивным управлением Курской области. В предоставлении государственной услуги участвуют государственные и муниципальные архивы Курской области, хранящие документы Архивного фонда и других архивных документов, в части

исполнения запросов заявителей и оформления документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

В соответствии с Административным регламентом государственная услуга, в части предоставления архивной справки, архивной выписки, архивной копии по результатам исполнения государственными и муниципальными архивами Курской области запросов социально-правового характера, предоставляется бесплатно.

За предоставление архивной справки, архивной выписки, архивной копии, письма об отсутствии запрашиваемых сведений об имущественных правах по результатам исполнения отдельных запросов тематического характера государственными архивами Курской области взимается плата на основании части 4 статьи 26 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», пункта 5.8.1 Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденных приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19, а также положений Уставов государственных архивов Курской области. Цены на платные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) государственными архивами Курской области, устанавливаются в утверждаемом начальником Архивуправления прејскуранте цен. Оплата предоставления архивной справки, архивной выписки, архивной копии, письма об отсутствии запрашиваемых сведений об имущественных правах по результатам исполнения платных запросов тематического характера производится в безналичной форме на лицевые счета государственных архивов Курской области на основании выданной ими квитанции после подачи заявителем запроса о предоставлении государственной услуги и до получения документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги.

Результаты анкет показали, что по вопросу фактических неофициальных финансовых затрат заявителей, произведенных ими при получении услуги, все 100% опрошенных граждан отметили, что в ходе получения государственной услуги ими не осуществлялось дополнительных финансовых затрат (приложение № 2). Для 9,7% опрошенных граждан сумма, потраченная на оплату государственной услуги, оказалась приемлемой, но, как и в прошлом году, данный вопрос вызвал затруднение у 9,7% заявителей (в 2019 г. - 82,0%), а 6,5% заявителей отметили, что услугу получили бесплатно.

Что касается среднего времени ожидания приема специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги соответствующего государственного архива Курской области, то 36,0% заявителей не ответили на поставленный вопрос по причине подачи запросов по почте, электронной почте и через филиалы АУКО «МФЦ». Больше половины (56,5%)

респондентов, также как в 2019 г., отметили время ожидания в очереди до 5 мин. В сравнении с 2019 г. появились респонденты, которые отметили, что получили услугу без ожидания очереди (7,2%). Так же как и в 2019 г. были заявители, отметившие время ожидания приема специалистом от 5 до 10 минут (25%, в 2019 г. - 10,0%). Количество респондентов, удовлетворенных сроком предоставления услуги, в сравнении с 2019 г. уменьшилось на 3,4% и составило 95,6% вместо 99%.



3. Сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований

Сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований приведены в приложении № 3. Следует отметить, что 100 % респондентов указали на соблюдение стандартов предоставления государственной услуги по показателям 1-8,10,13-18, 22-24, изложенным в приложении № 3.

В анкетах, предоставленных респондентам, как и в прошлые годы, не были предусмотрены вопросы, касающиеся вопросов поездки в учреждение на общественном транспорте и свободных местах для парковки автомобиля, изложенных в показателях 11, 12 приложения № 3. В связи с отсутствием очереди в государственных архивах Курской области при ожидании заявителем приема специалиста, нормативно не предусмотрено оборудование зала системой звукового информирования и электронной системой управления очередью, а также компьютером (терминалом) со справочно-информационной системой и выходом в сеть «Интернет» (показатели 21, 26 приложения № 3).

В целом, как и ранее, в ходе мониторинга выявлена высокая степень

соблюдения архивным управлением Курской области стандарта предоставления исследованной государственной услуги. При оформлении запроса 100% респондентов отметили вежливость, внимательность со стороны работника архива, компетентность и профессионализм. В сравнении с 2019 г. появилось 2,2% респондентов, которые к перечисленным качествам добавили еще обаяние специалиста архива (ОКУ «ГАДЛС Курской области»). Также как и в прошлом году, наряду с вежливостью и внимательностью работника государственного архива более половины респондентов (55,4%) отметили еще компетентность и профессионализм; 81,5% респондентов отметили отсутствие очереди при подаче запроса и при получении результата услуги; ни один из опрошенных граждан не обращался с жалобой на предоставление услуги. При подаче запроса, не возникло ни каких проблем у 94,6% опрошенных граждан.



сравнении с 2019 г. качество предоставления услуги увеличилось незначительно (с 95,7% до 96,1%). Это объясняется тем, большая часть заявителей не смогли ответить на поставленный вопрос (40,8%), в связи с тем, что впервые обратились за получением государственной услуги. Однако все респонденты отметили доступность и качество услуги как «отличное» (51,1%) «очень хорошее» (30,4%), «хорошее» (13%). В целом большинство граждан (84,8%) отметили, что все устраивает, все отлично, пожелали и дальше оставаться такими же внимательными и профессионалами своего дела. Отдельные респонденты (8,9%) высказали слова благодарности в адрес работников архивов, отмечая, что у них нелегкий труд. Вместе с тем, по мнению отдельных граждан, улучшить качество услуги поможет созданная база данных по всем документам архива (2,2%), сокращение срока предоставления услуги (13%). Впервые отдельные граждане благодарили работников филиалов АУКО «МФЦ» (6,3%) за оперативность, быстроту

оформления запроса и подробные консультации, отмечали, что работа филиалов МФЦ очень удобна в выходной день (3,2%). Однако были высказаны и пожелания в адрес работы филиалов АУКО «МФЦ» - 2,2% граждан высказались об увеличении терминалов для посетителей, 1,08% об увеличении окон в филиалах, 2,1% респондентов об оказании помощи со стороны работника филиала в заполнении запроса.

4. Сведения об уровне информированности заявителей о способах, порядке получения услуг

В соответствии с Административным регламентом сведения о способах и порядке получения услуги предоставляются заявителю в рамках консультирования при личном контакте с должностным лицом Архивуправления Курской области, ответственным за предоставление государственной услуги, посредством личного обращения, телефонной связи, электронной почты и почты. Также информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Архивуправления и государственных архивов Курской области «Архивная служба Курской области», на официальном сайте АУ КО «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационно-телекоммуникационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» (далее – Портал госуслуг Курской области).

В сравнении с 2019 г. на 1,2% увеличилось количество респондентов, которые знакомы с положениями административного регламента (с 85,0% до 86,2%). Различными возможностями получения информации об услуге удовлетворены 89,8%, что на 0,8% больше результатов 2019 г. Незначительное увеличение связано с тем, что 14,1% респондентов данный вопрос не интересовал.

В отличие от 2019 г. основным источником получения информации об услуге стали рассказы коллег по работе, друзей, знакомых, родственников (54,3%). На 13% увеличилось количество граждан, воспользовавшихся информацией, размещенной на официальном сайте «Архивная служба Курской области», Едином портале, Портале госуслуг Курской области (24,9% вместо 11,9% в 2019 г.). Также на 1,5% увеличилось количество респондентов, которые узнали об услуге из разговора по телефону с сотрудником архивуправления (госархива) (15,2%). Информацией, размещенной на Едином портале, Портале госуслуг Курской области, официальном сайте «Архивная служба Курской области» удовлетворены 50,1% заявителей.

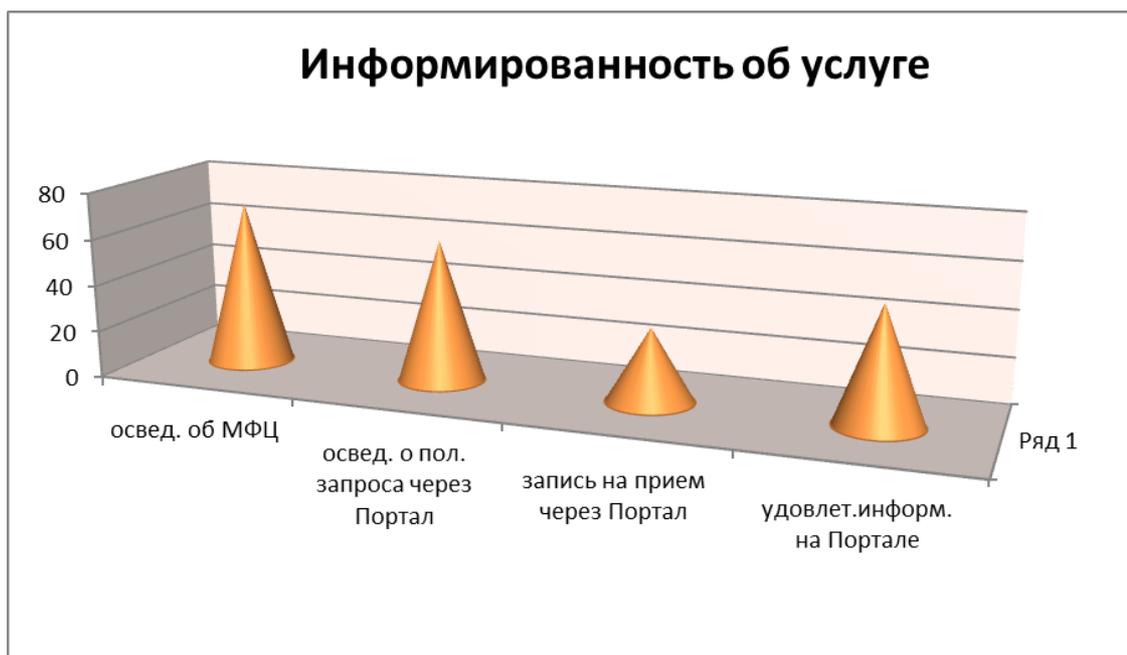
О возможности подачи запроса через Портал госуслуг Курской области знали 96,4% респондентов, но такой возможностью не воспользовались

16,3% граждан по причине недостаточного уровня пользования компьютером, 13,9% из-за недоверия к нововведениям, 8,7% из-за сложности заполнения запроса, а 28,2% вообще не видели необходимости в подаче запроса через Портал.

В отличие от 2019 г. появилось 16,3% респондентов, которые воспользовались учетной записью в системе ЕСИА для подачи запроса через Портал госуслуг Курской области и 31,5% граждан, которые использовали Портал госуслуг для записи на прием.

На 2,7% увеличилось количество респондентов, обращавшихся к официальному сайту «Архивная служба Курской области» и Порталу госуслуг с целью получения информации об услуге (34,7% в 2019 г. - 32%), получения бланков запросов (14,1%).

О деятельности филиалов АУКО «МФЦ» были осведомлены 70,6% респондентов. В отличие от прошлого года появились граждане, которые удовлетворены работой филиалов АУКО «МФЦ» (42,3%), однако еще 7,6% респондентов отметили, что им не удалось с первого раза подать запрос в виду неправильного заполнения запроса, в виду больших очередей.



5

Сведения о фактах посредничества и коррупциогенности при предоставлении услуг

Возможность получения неофициальных финансовых выплат должностными лицами архивного управления Курской области, ответственными за предоставление государственной услуги, минимальна, поскольку для оказания обозначенной услуги законодательством не предусмотрено услуг, которые являются необходимыми и обязательными. Об отсутствии фактов коррупциогенности при предоставлении государственной услуги свидетельствуют данные анкетирования – 100% респондентов указали на то, что им не приходилось осуществлять неофициальные платежи, делать

подарки и т.п.

Сведения о степени оптимизации ИОГВ порядка и качества предоставления услуг

Данные о степени оптимизации ИОГВ порядка и качества предоставления услуг приведены в приложении № 4.

Утвержденный Административный регламент размещен на официальных сайтах Администрации Курской области и архивного управления Курской области, официальном сайте ОБУ «МФЦ». Сведения об услуге внесены в региональный реестр государственных и муниципальных услуг. Несоответствия по объему и содержанию размещенных сведений не выявлено.

В рамках оказания услуги механизм межведомственного взаимодействия не используется. Случаи обоснованных отказов в приеме документов заявителей и в предоставлении услуги соответствуют содержанию Административного регламента. Исследуемая услуга предоставляется посредством филиалов АУКО «МФЦ» и через Портал Курской области.

Расчет показателей 3-6, 10 приложения № 4 проводился без учета:

государственной услуги по переданным государственным полномочиям в сфере архивного дела «Использование документов Архивного фонда Курской области и архивных документов, относящихся к государственной собственности Курской области и находящихся на территории соответствующего муниципального образования Курской области (оформление и предоставление архивных справок, выписок и копий)», в связи с тем, что предоставление данной услуги осуществляется должностными лицами структурного подразделения Администрации соответствующего муниципального района (городского округа) Курской области, выполняющего функции муниципального архива;

государственной услуги «Обеспечение исполнения запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, оформление в установленном порядке архивных справок, подлежащих направлению в иностранные государства» в связи с тем, что Административным регламентом не предусмотрено предоставление данной государственной услуги в электронном виде посредством Портала Курской области и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Сведения о деятельности ИОГВ по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу предоставления услуг

Данные о деятельности ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в

действующую нормативную правовую базу предоставления услуги приведены в приложении № 5.

В соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» и реализации экстерриториального принципа предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг», а также на основании методики проведения регулярной оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ, утвержденной протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.12.2018 № 145, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Курской области от 21.12.2005 № 98-ЗКО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований Курской области отдельными государственными полномочиями Курской области в сфере архивного дела», и, руководствуясь Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденными постановлением Администрации Курской области от 29.09.2011 № 473-па (в редакции от 02.04.2020 № 331-па), внесены изменения в действующие Административные регламенты предоставления государственных услуг:

приказом архивного управления Курской области от 28.02.2020 № 0103/21 «О внесении изменений в Административный регламент архивного управления Курской области по предоставлению государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов»;

приказом архивного управления Курской области от 28.02.2020 № 0103/22 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления органами местного самоуправления Курской области государственной услуги по переданным государственным полномочиям в сфере архивного дела «Использование документов Архивного фонда Курской области и архивных документов, относящихся к государственной собственности Курской области и находящихся на территории соответствующего муниципального образования Курской области (оформление и предоставление архивных справок, выписок и копий)»;

Сведения о качестве разработки административных регламентов

Сведения о качестве разработки административных регламентов приведены в приложении № 6. На качественную разработку

административного регламента предоставления государственной услуги, соответствие его содержания требованиям Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Администрации Курской области от 29.09.2011 № 473-па, указывает 100% значение по показателям 1-3, 5,6, 8-14 приложения № 6. Как и в предыдущие годы не заполнялись следующие показатели:

показатель 4, в связи с тем, что при предоставлении государственной услуги межведомственное взаимодействие не предусмотрено;

показатели 7, 11, в связи с тем, что услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления данной государственной услуги, не предусмотрено.

Исследуемая государственная услуга предоставляется посредством ОБУ «МФЦ» и в электронной форме через Портал госуслуг.

Респондентами не отмечалось проблем, связанных с издержками на предоставление государственной услуги.

6. Выводы и предложения по мерам, необходимым для повышения качества оказания услуги

Анализ показателей по проведению мониторинга качества предоставления государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов» позволил сделать следующие выводы:

1. В сравнении с показателями 2019 г. показатели по исследованной услуге имеют позитивную динамику. Как и в предыдущие годы 40,8% респондентов обратились в архивы впервые, а 13% граждан не ответили на ряд вопросов анкеты, поэтому отдельные показатели по предоставлению услуги занижены.

Зафиксирован незначительный, но все же рост удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги, который составил 95,8%, вместо 95,7%.

2. Среднее число обращений заявителей, обратившихся один раз в архивы, составило 100%. При приеме документов и при получении результата государственной услуги 74,0% заявителей обратились лично. О деятельности филиалов АУКО «МФЦ» были осведомлены 70,6% респондентов. В отличие от прошлого года появились граждане, которые удовлетворены работой филиалов АУКО «МФЦ» (42,3%), однако еще 7,6% респондентов отметили, что им не удалось с первого раза подать запрос в виду неправильного заполнения запроса, и в виду больших очередей (в 2019 г. - 2,0%).

3. Что касается среднего времени ожидания приема специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги соответствующего

государственного архива Курской области, то 36,0% заявителей не ответили на поставленный вопрос по причине подачи запросов по почте, электронной почте и через филиалы АУКО «МФЦ». Больше половины ответивших на поставленные вопросы респондентов, также как в 2019 г., отметили время ожидания в очереди до 5 мин.(56,5%). В сравнении с 2019 г. появились респонденты, которые отметили, что получили услугу без ожидания очереди (7,2%). Так же как и в 2019 г. были заявители, отметившие время ожидания приема специалистом от 5 до 10 минут (25%, в 2019 г. - 10,0%). Количество респондентов, удовлетворенных сроком предоставления услуги, в сравнении с 2019 г. уменьшилось на 3,4% и составило 95,6% вместо 99%.

В целом, как и ранее, в ходе мониторинга выявлена высокая степень соблюдения архивным управлением Курской области стандарта предоставления исследованной государственной услуги. При оформлении запроса 100% респондентов отметили вежливость, внимательность со стороны работника архива, компетентность и профессионализм. В сравнении с 2019 г. появилось 2,2% респондентов, которые к перечисленным качествам добавили еще обаяние специалиста архива. Также как и в прошлом году, наряду с вежливостью и внимательностью работника государственного архива более половины респондентов (55,4%) отметили еще компетентность и профессионализм; 81,5% респондентов отметили отсутствие очереди при подаче запроса и при получении результата услуги; ни один из опрошенных граждан не обращался с жалобой на предоставление услуги. При подаче запроса, не возникло ни каких проблем у 94,6% опрошенных граждан.

Ни один из опрошенных граждан не обращался с жалобой на предоставление услуги.

4. По материальным издержкам 100% заявителей отметили, что у них не было материальных расходов на получение услуги. Дополнительных неофициальных платежей работникам подведомственных архивному управлению Курской области государственных архивов Курской области в структуре расходов заявителей при получении государственной услуги не выявлено. При оформлении запроса гражданам не пришлось негласно выплачивать денежное вознаграждение (100% респондентов). Официальный платеж на получение государственной услуги составил сумму соответствующую сумме, указанной в прейскуранте цен и оказалась приемлемой, о чем отметили 9,7% заявителей (в 2019 г. – 8,0%). Для 6,5% заявителей официальные расходы не были предусмотрены, а у 9,7% граждан этот вопрос вызвал затруднение.

5. В целом по исследованной услуге респонденты отметили отличный уровень качества оказанной услуги. Степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги показывает положительную, хотя и незначительно, но ежегодно возрастающую динамику. Так, если уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги в 2018 г. - 95,3%, в 2019 г. – 95,7%, то в 2020 г. – 96,1%.

6. Не пришлось представлять дополнительные документы при предоставлении услуги 97,8% респондентов.

7. Для получения государственной услуги 86,2% респондентов пользовались сведениями Административного регламента, что на 1,2% больше результатов 2019 г.

8. В рейтинге основных источников информации в отличие от 2019 г. лидирующие позиции занимают рассказы коллег по работе, друзей, знакомых, родственников (54,3%). На 13% увеличилось количество граждан, воспользовавшихся информацией, размещенной на официальном сайте «Архивная служба Курской области», Едином портале, Портале госуслуг Курской области (24,9% вместо 11,9% в 2019 г.). Также на 1,5% увеличилось количество респондентов, которые узнали об услуге из разговора по телефону с сотрудником архивуправления (госархива) (15,2%). Информацией, размещенной на Едином портале, Портале госуслуг Курской области, официальном сайте «Архивная служба Курской области» удовлетворены 50,1% заявителей.

Различными возможностями получения информации об услуге удовлетворены 89,8%, что на 0,8% больше результатов 2019 г. Незначительное увеличение связано с тем, что 14,1% респондентов ответили, что данный вопрос их не интересует.

О возможности подачи запроса через Портал госуслуг Курской области знали 96,4% респондентов, но такой возможностью не воспользовались 38,9% граждан по причине недостаточного уровня пользования компьютером (16,3%), из-за недоверия к нововведениям (13,9%), из-за сложности заполнения запроса (8,7%), а 28,2% вообще не видели необходимости в подаче запроса через Портал.

В отличие от 2019 г. появилось 16,3% респондентов, которые воспользовались учетной записью в системе ЕСИА для подачи запроса через Портал госуслуг Курской области и 31,5% граждан, которые использовали Портал госуслуг для записи на прием.

На 2,7% увеличилось количество респондентов, обращавшихся к официальному сайту «Архивная служба Курской области» и Порталу госуслуг с целью получения информации об услуге (34,7% в 2019 г. - 32%), получения бланков запросов (14,1%).

О деятельности филиалов АУКО «МФЦ» были осведомлены 70,6% респондентов. В отличие от прошлого года появились граждане, которые удовлетворены работой филиалов АУКО «МФЦ» (42,3%), однако еще 7,6% респондентов отметили, что им не удалось с первого раза подать запрос в виду неправильного заполнения запроса, в виду больших очередей.

9. Проблем у заявителей при получении ими услуги не выявлено. В сравнении с 2019 г. качество предоставления услуги увеличилось незначительно (с 95,7% до 96,1%). Это объясняется тем, большая часть заявителей не смогли ответить на поставленный вопрос (40,8%), в связи с тем, что впервые обратились за получением государственной услуги. Однако

все респонденты отметили доступность и качество услуги как «отличное» (51,1%) «очень хорошее» (30,4%), «хорошее» (13%). В целом большинство граждан (84,8%) отметили, что все устраивает, все отлично, пожелали и дальше оставаться такими же внимательными и профессионалами своего дела. Отдельные респонденты (8,9%) высказали слова благодарности в адрес работников архивов, отмечая, что у них нелегкий труд. Вместе с тем, по мнению отдельных граждан, улучшить качество услуги поможет созданная база данных по всем документам архива (2,2%), сокращение срока предоставления услуги (13%). Впервые отдельные граждане благодарили работников филиалов АУКО «МФЦ» (6,3%) за оперативность, быстроту оформления запроса и подробные консультации, отмечали, что работа филиалов МФЦ очень удобна в выходной день (3,2%). Однако были высказаны и пожелания в адрес работы филиалов АУКО «МФЦ» - 2,2% граждан высказались об увеличении терминалов для посетителей, 1,08% об увеличении окон в филиалах, 2,1% респондентов об оказании помощи со стороны работника филиала в заполнении запроса.

Начальник архивного
управления Курской области

В.Л. Богданов