

ОТЧЕТ

о результатах проведения мониторинга качества предоставления архивным управлением Курской области государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов» в 2017 году

В соответствии с приказом архивного управления Курской области от 16.10.2017 № 01-04/53 «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 2017 году в период с 23 октября по 4 декабря 2017 г. отделом по организации деятельности государственных, муниципальных архивов Курской области и государственному контролю в сфере архивного дела архивного управления Курской области был организован и проведен мониторинг качества предоставления архивным управлением Курской области государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов», включенной в сводный перечень государственных услуг и функций по осуществлению государственного контроля и надзора, утвержденный постановлением Администрации Курской области от 01.12.2011 № 651-па.

Заявителями на получение результатов государственной услуги являются физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, проживающие в странах Дальнего и Ближнего зарубежья, которым не требуется архивная справка, архивная копия, архивная выписка, заверенная путем проставления апостиля) и юридические лица (организации и общественные объединения).

Предоставление государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов» (далее – услуги) регламентируется следующими нормативными правовыми актами федерального и регионального уровня:

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 Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 19 «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, организациях Российской Академии наук»; 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 «Об административных правонарушениях в Курской области»;

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

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 рамках мониторинга использовались результаты:

анкетирования, проводимого сотрудником отдела по организации деятельности государственных, муниципальных архивов Курской области и государственному контролю в сфере архивного дела архивного управления Курской области в местах предоставления услуги;

опросов об источнике получения заявителем информации об услуге и об удобстве подачи запроса через Портал, размещенных на официальном сайте архивного управления Курской области и государственных архивов Курской области «Архивная служба Курской области».

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

Анкетирование проводилось в подведомственных архивному управлению Курской области учреждениях - ОКУ «Госархив Курской области», ОКУ «ГАОПИ Курской области», ОКУ «ГАДЛС Курской области». Респондентами стали 80 заявителей государственной услуги: 35 заявителей были опрошены в ОКУ «Госархив Курской области»; 35 заявителей – в ОКУ «ГАДЛС Курской области»; 10 заявителей – в ОКУ «ГАОПИ Курской области».

В опросах об источнике получения заявителем информации об услуге и об удобстве подачи запроса через Портал, размещенных на официальном сайте архивного управления Курской области «Архивная служба Курской области», приняло участие 115 заявителей.

Нормативно установленного числа заявителей по данной услуге не определено.

Факт требования документов, не предусмотренных Административным регламентом «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Курской области и других архивных документов» (далее – Административный регламент), в ходе мониторинга не установлен (приложение № 6). В указанном Административном регламенте приведен закрытый и исчерпывающий перечень документов, непосредственно предоставляемых заявителем.

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

В соответствии с Административным регламентом государственная услуга предоставляется бесплатно в части предоставления архивной справки, архивной выписки, архивной копии по результатам исполнения государственных архивами Курской области запросов социально-правового характера. 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 соответствующих государственных архивов Курской области. Цены на платные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) государственными архивами Курской области, устанавливаются в утверждаемом начальником Архивуправления прейскуранте 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).

Среднее время ожидания приема специалистом, ответственным за предоставление государственной услуги соответствующего государственного архива Курской области, составило менее 15 минут и устроило 100% опрошенных граждан. Что касается удобства графика и времени работы архива при подаче и получении исследуемой услуги, то 94,1% респондентов отметили, что им удобен график и время работы архива, 98,0% - удовлетворены сроком предоставления услуги, что отмечается на диаграмме:



Таким образом, в рамках мониторинга установлено, что заявители, как и в предыдущие годы, не понесли необоснованных финансовых затрат при получении государственной услуги. При оформлении запроса 100% опрошенных граждан не пришлось негласно выплачивать денежное вознаграждение. Время, затраченное на ожидание при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, оказалось меньше нормативно установленного и составило 10 мин, что было отмечено 100% респондентов. Более 90% респондентов устроил срок, график и время работы архива.

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 4,6-10, 13-20, 23-24, изложенным в приложении № 3.

В анкетах, предоставленных респондентам, не были предусмотрены вопросы, касающиеся вопросов о переадресовки заявителя не более чем к одному специалисту, затраченном времени поездки (в пределах 40 мин.) и

свободных местах для парковки автомобиля, изложенных в показателях 2, 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 в предыдущие годы, 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. Ни один из опрошенных граждан не обращался с жалобой на предоставление услуги.



Кроме того, если в предыдущие годы наибольшее значение для заявителей при получении результата услуги являлось получение услуги в электронном виде (48%), получение информации о стадии рассмотрения запроса (20%), удобство расположения архива (18,7%), то сегодня – это вежливость, тактичность и профессионализм работника архива (41,3%), консультирование при получении услуги (35%) и помощь работника архива в заполнении запроса (27,5%).

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, должностными лицами ОБУ «МФЦ» и его соответствующего филиала в районе 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 Администрации Курской области, на официальном сайте ОБУ «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационно-телекоммуникационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» (далее – Портал госуслуг).

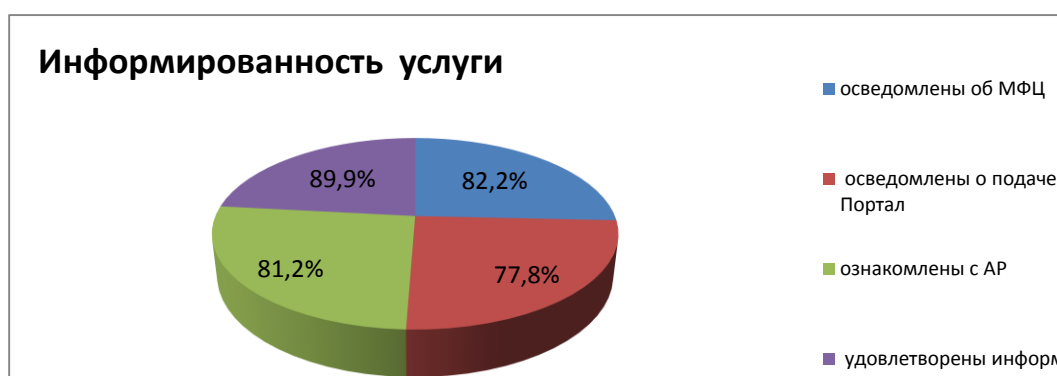
В ходе анализа анкет было установлено, что доступность получения информации о порядке предоставления государственной услуги респондентами оценена хорошо. С положениями административного регламента ознакомлены 81,2% респондентов. Различными возможностями получения информации об услуге удовлетворены 88,8% респондентов. Информация, размещенная на Портале госуслуг, устроила 89,9% респондентов.

О деятельности ОБУ «МФЦ» были осведомлены 82,2% опрошенных граждан, однако не воспользовались такой возможностью 74,6% в связи с компетентностью специалистов архива (34,7%), удобством расположения здания архива (23,5%), советом знакомых (11,4%), отсутствием очереди (5%).

Более половины респондентов (77,8%) были осведомлены о возможности подачи запроса об имущественных правах через Портал госуслуг, но такую возможность не использовали 44,9% респондентов в виду недостаточного уровня пользования компьютером (17,5%), сложностью заполнения запроса (16,2%), недоверия к нововведениям (2,5%), отсутствием необходимости (8,7%).

Кроме того, анализ опросов, размещенных на официальном сайте «Архивная служба Курской области» показал, что для получения информации об услуге 62% заявителей воспользовались официальным сайтом «Архивная служба Курской области», 15% - источниками СМИ, 6% - информацией, размещенной на информационных стендах в холле здания архива. Информацией, размещенной на Портале госуслуг, удовлетворены 100% заявителей. Также, 43% пользователей посчитали, что подать запрос через Портал госуслуг- это удобно, 14% - перспективное направление, 7% - простой доступ к информации. Однако для 36% заявителей, участвующих в опросах, оказалось очень сложным оформить запрос через Портал госуслуг.

Данные об оценке информационного обеспечения государственной услуги обозначены на диаграмме и изложены в приложении № 1.



5. Сведения о фактах посредничества и коррупциогенности при предоставлении услуг

Следует отметить, что возможность получения неофициальных финансовых выплат должностными лицами архивного управления, 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 и своевременно вносятся 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. В электронном виде посредством Портала Курской области, а также посредством ОБУ «МФЦ» предоставляется только исследуемая услуга.

Расчет показателей 3-6, 10, 12 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 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 Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.12.2013 №2516-р, постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг», 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», постановлением Администрации Курской области от 29.09.2011 № 473-па «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» внесены изменения в действующие Административные регламенты предоставления государственных услуг:

приказами архивного управления Курской области от 25.10.2017 № 01-04/58, от 27.12.2017 № 01-04/92 «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 14.07.2017 № 01-04/36 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления органами местного самоуправления Курской области государственной услуги по преданным 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. Перечень документов, предоставляемых заявителем (показатель 4 приложения № 6), не был сокращен за счет документов (сведений), получаемых в порядке межведомственного взаимодействия, поскольку для исследованной услуги указанное взаимодействие не предусмотрено. Услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления данной государственной услуги, также не предусмотрено, на что указано в соответствующем разделе Административного регламента (показатель 7 приложения № 6).

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. Базовые показатели по исследованной услуге имеют хороший уровень, а также позитивную динамику в сравнении с показателями 2016 г. Вместе с тем, в отличие от 2016 г., 9,7% опрошенных граждан не ответили на все вопросы анкеты, поэтому отдельные показатели по предоставлению услуги необоснованно занижены.

В ходе проведения мониторинга зафиксирован рост степени удовлетворенности заявителей по всем параметрам предоставления услуги, в том числе, уровнем удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги, который составил 94,5%, вместо 91,6% в 2016 г.

2. Среднее число обращений заявителей, обратившихся один раз в архивы, составило 100%. При приеме документов и при получении результата государственной услуги 98,7% заявителей обратились лично.

В 74,6% случаев заявители обращались в государственные архивы, а не в ОБУ «МФЦ», отмечая компетентность специалистов архива (34,7%),

удобство расположения здания архива (23,5%), отсутствие очереди (5%), а также воспользовались советом знакомых (11,4%).

3. Время, затраченное на ожидание при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, оказалось меньше нормативно установленного и составило 10 мин, что было отмечено 100% респондентов.

Срок предоставления услуги об имущественных правах через Портал и, в случае подачи запроса в ОБУ «МФЦ», составляет 20 календарных дней. Случаев превышения установленных сроков предоставления исследованной услуги не выявлено. Более 90% опрошенных граждан устроил срок, график и время работы архива.

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.

5. В целом по исследованной услуге респонденты отметили хороший уровень качества оказанной услуги. Степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги показывает положительную динамику и выше, чем в предыдущие годы. Так, если уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги в 2015 г. составлял 87,6%, в 2016 г. – 91,6%, то в 2017 г. – уже 94,5%.

6. Все 100% респондентов отметили, что им не пришлось представлять дополнительные документы при предоставлении услуги (в 2016 г. -93,7%).

7. Для получения государственной услуги 81,2% заявителей пользовались сведениями Административного регламента, что на 1,2% больше показателей 2016 г. Различными возможностями получения информации об услуге удовлетворены 88,8% респондентов.

8. Рейтинг основных источников информации сохраняет структуру ведущих позиций, сформировавшуюся в предыдущие годы. Так, основными источниками для получения информации о предоставлении государственной услуги, как и прежде, является информация коллег по работе, друзей, знакомых, увеличилось количество респондентов, обратившихся за консультацией в архивное управление Курской области или государственные архивы. На 2,1% увеличилось количество заявителей, использующих в качестве информации об услуге официальный сайт архивного управления Курской области «Архивная служба Курской области».

Более половины респондентов (77,8%) были осведомлены о возможности подачи запроса об имущественных правах через Портал госуслуг, но такой возможностью не воспользовались 44,9% опрошенных граждан в виду недостаточного уровня пользования компьютером (17,5%),

сложностью заполнения запроса (16,2%), недоверия к нововведениям (2,5%), отсутствием необходимости (8,7%).

9. Основных проблем заявителей при получении ими услуги не выявлено. Предложений со стороны заявителей по повышению качества предоставления государственной услуги, не поступило. Кроме того, если в предыдущие годы наибольшее значение для заявителей при получении услуги являлось получение услуги в электронном виде (48%), получение информации о стадии рассмотрения запроса (20%), удобство расположения архива (18,7%), то сегодня – это вежливость, тактичность и профессионализм работника архива (41,3%), консультирование при получении услуги (35%) и помощь работника архива в заполнении запроса (27,5%).

Начальник архивного
управления Курской области



В.Л. Богданов