

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 2021 году

В целях исполнения постановления Администрации Курской области от 18.05.2015 № 282-па (в ред. от 15.11.2021 № 1194-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 24.05.2021 № 0103/34 «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 2021 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 2021 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 15.11.2021 № 1194-па), в рамках мониторинга использовались результаты:

анкетирования заявителей, получивших документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, обратившихся в архивное управление Курской области;

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

ответов заявителей в разделе «Опрос» 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 (в ред. от 20.08.2021 № 65-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 23 августа по 1 ноября 2021 г., в его рамках были протестированы заявители, обратившиеся в архивное управление Курской области. В предоставлении услуги участвовали государственные архивы Курской области, подведомственные архивному управлению Курской области, в части исполнения запросов заявителей.

Согласно распоряжению Губернатора Курской области от 10.03.2020 № 60-рг «О введении режима повышенной готовности» (с послед. 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 послед. измен. и допол.) и в связи с осложнением эпидемиологической обстановки, сопряженной с

высоким риском инфицирования COVID-19, анкетирование проводилось в отношении заявителей, которые обратились в архивное управление Курской области по почте, электронной почте и через Портал государственных услуг.

Нормативно установленного числа заявителей по данной услуге не определено. Всего за время проведения мониторинга было проанкетировано 50 получателей государственной услуги.

При проведении анкетирования респондентам было предложено указать свой пол и возраст. Анализ анкет показал, что заявители мужского пола составили 36,0% (в 2020 г. - 34,5%), женского - 64,0% (в 2020 г. - 65,3%). Больше всего опрошенных граждан было в возрасте от 45 до 55 лет (46,0%), менее всего граждан от 35 до 45 лет (18,0%). В возрасте от 55 до 64 лет количество граждан составило 36%.

Было также установлено, что заявителями при предоставлении услуги не были представлены 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) (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 46.7 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, утвержденных приказом Росархива от 02.03.2020 № 24, а также положений Уставов 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 неофициальных финансовых затрат заявителей, произведенных ими при получении услуги, не было. Все 100% опрошенных граждан отметили, что в ходе получения государственной услуги ими не осуществлялось дополнительных финансовых затрат (приложение № 2).

Для 16,0% опрошенных граждан сумма, потраченная на оплату государственной услуги, оказалась приемлемой (в 2020 г. - 9,7%), а 48,0% заявителей отметили, что услугу получили бесплатно.

Срок предоставления услуги устроил всех 100% (в 2020 г. - 95,6%) респондентов. В отличие от 2020 г. 25,0% заявителей отметили, что получили услугу быстро и ранее установленного срока, чего не было ранее.

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

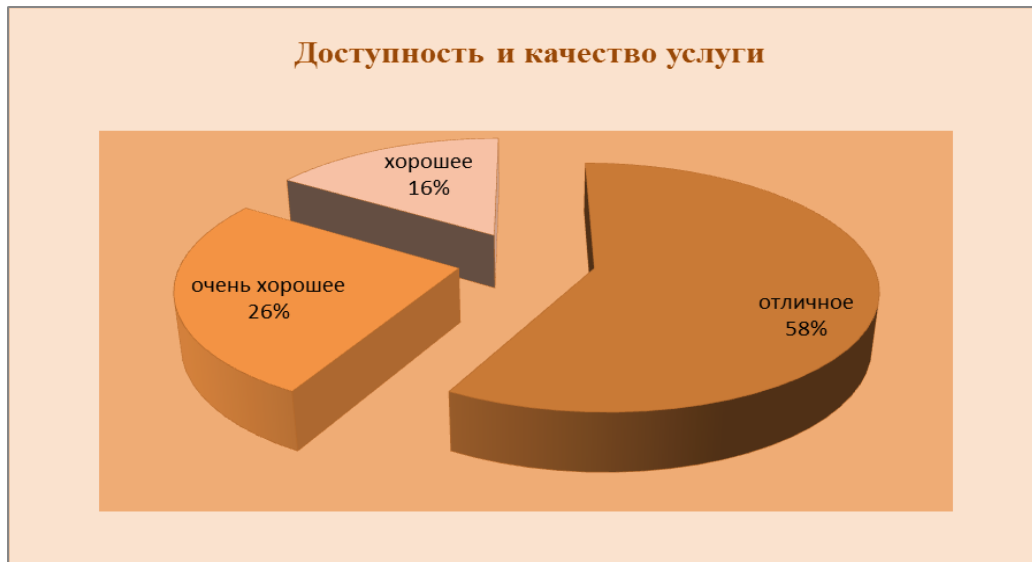
Сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований приведены в приложении № 3. Следует отметить, что 100 % респондентов указали на соблюдение стандартов предоставления государственной услуги по показателям 1-10,14, изложенным в приложении № 3.

В анкетах, предоставленных респондентам, не были предусмотрены вопросы, касающиеся поездки в учреждение на общественном транспорте и свободных мест для парковки автомобиля, изложенные в показателях 11-13, а также вопросы, касающиеся комфортных условий при предоставлении услуги при личном обращении, изложенные в показателях 15-26 и указанных в приложении № 3.

В целом, как и ранее, в ходе мониторинга выявлена высокая степень соблюдения архивным управлением Курской области стандарта предоставления исследованной государственной услуги. Ни один из опрошенных граждан (100%) не обращался с жалобой на предоставление услуги. При подаче запроса не возникло никаких проблем у 96,0% (в 2020 г. - 94,6%) опрошенных граждан.

О том, что качество услуги улучшилось, отметили 22% респондентов.

Большая часть заявителей (78%) не смогли ответить на данный вопрос, поскольку впервые обратились за получением услуги. Вместе с тем, все респонденты отметили доступность и качество услуги как «отличное» (58%, в 2020 г. - 51,1%), «очень хорошее» (26,0%), «хорошее» (16%).



В

сравнении с 2020 г. на 12% увеличилось количество граждан, которых все устроило и которые отметили, что для улучшения качества услуги ничего не требуется (97%, в 2020 г. – 85,0%), в том числе 16% опрошенных граждан отметили, что услуга очень доступна и предоставлена на «достойном уровне». Отдельные граждане выразили благодарность за оперативность (10%) и подробные консультации (10%). Вместе с тем, по мнению некоторых граждан, улучшить качество услуги поможет созданная база данных по всем документам архива (1,0%), уменьшение количества документов при подаче запроса (1,0%), возможность получения услуги в электронном виде (1,0%).

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).

Различными возможностями получения информации об услуге удовлетворены 90,0% респондентов, что на 0,2% больше результатов 2020 г.



(89,8%). Незначительное увеличение связано с тем, что 10,0% опрошенных граждан данный вопрос не интересовал. В сравнении с 2020 г. увеличилось количество респондентов (40,0%), удовлетворенных информацией,

размещенной на Едином портале, Портале госуслуг Курской области, официальном сайте «Архивная служба Курской области» (90,0% вместо 50,1% заявителей в 2020 г.).

В отличие от 2020 г. основным и наиболее полезным источником получения информации об услуге для заявителей явились разговоры по телефону с сотрудником Архивуправления (54%, в 2020 г. основным источником получения информации об услуге были рассказы коллег по работе, друзей, знакомых, родственников (54,3%)). Вторым по популярности способом получения информации стали рассказы коллег по работе, друзей и знакомых (40,0%).

Следующими источниками информации о получении услуги явились официальный сайт «Архивная служба Курской области»,



Единый портал, Портале госуслуг Курской области, что составило 54,0% вместо 24,0% в 2020 г.

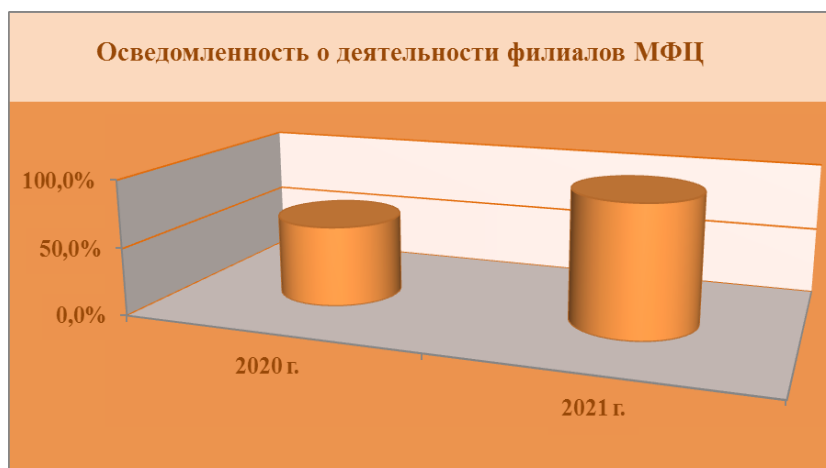
Также 54,0% граждан узнали о предоставлении услуги в электронном виде из официального сайта «Архивная служба Курской области». В числе наименее используемых источников информации оказались СМИ (14,0%).

В сравнении с 2020 г. увеличилось количество респондентов (3,6%), которые знали о возможности подачи запроса через Портал госуслуг Курской

области (100%, в 2020 г. - 96,4%). Однако такой возможностью не воспользовались 50% (в 2020 г. - 67,0%) респондентов по причине недостаточного уровня пользования компьютером (8%, в 2020 г. – 16%), недоверия к нововведениям (8%, в 2020 г. - 8,7%), отсутствия необходимости в подаче запроса через Портал (34%, в 2020 г. - 28,2%).

Также увеличилось количество респондентов (30,0%), которые обращались к официальному сайту «Архивная служба Курской области» и Порталу госуслуг с целью получения информации об услуге (64,0% вместо 34,0% в 2020 г.) и с целью получения форм (бланков) запросов (36,0% вместо 14,0% в 2020 г.). При оформлении запроса проблем с заполнением форм (бланков) запросов не возникло у 80,0% респондентов. Возможностью учетной записи в системе ЕСИА для подачи запроса на получение услуги через Портал воспользовались 32,0% опрошенных граждан вместо 16,0% в 2020 г. Таким образом, вышеизложенные сведения свидетельствуют о значительном увеличении количества граждан, которые использовали сеть Интернет для самостоятельного получения информации об услуге.

Увеличилось количество граждан (26,0%), осведомленных о деятельности филиалов АУКО «МФЦ» (96,0%, в 2020 г. - 70,6%). Однако такой возможностью 52,0% респондентов не воспользовались, остальные 44% опрошенных граждан не ответили на поставленный вопрос.



5. Сведения о фактах посредничества и коррупционности 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 коррупционности при предоставлении государственной услуги свидетельствуют данные анкетирования – 100% респондентов указали на то, что им не приходилось осуществлять неофициальные платежи 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 «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда и других архивных документов» размещен на официальных сайтах Администрации Курской области и архивного управления Курской области, официальном сайте АУ КО «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 АУ КО «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 течение 2021 г. изменения в Административный регламент «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда и других архивных документов» не вносились. Все необходимые изменения, связанные с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» и реализацией экстерриториального принципа предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, были внесены в указанный Административный регламент в 2020 г.

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 АУ КО «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 2020 г. показатели по исследованной

услуге имеют позитивную динамику. Как и в предыдущие годы 78% респондентов обратились за предоставлением услуги впервые, а 22% граждан не ответили на ряд вопросов анкеты, поэтому отдельные показатели по предоставлению услуги немного занижены.

Зафиксирован незначительный, но все же рост удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственной услуги, который составил 97,0% вместо 96,1%.

2. Среднее число обращений заявителей, обратившихся один раз в архивы, составило 100%. При приеме документов и при получении результата государственной услуги все 100% заявителей обратились самостоятельно, без привлечения сторонних лиц.

3. В целом, как и ранее, в ходе мониторинга выявлена высокая степень соблюдения архивным управлением Курской области стандарта предоставления исследованной государственной услуги. Ни один из опрошенных граждан (100%) не обращался с жалобой на предоставление услуги. При подаче запроса не возникло никаких проблем у 96,0% опрошенных граждан.

4. По материальным издержкам 100% заявителей отметили, что у них не было материальных расходов на получение услуги. Дополнительных неофициальных платежей в структуре расходов заявителей при получении государственной услуги не выявлено. Официальный платеж на получение государственной услуги составил сумму соответствующую сумме, указанной в прейскуранте цен и оказалась приемлемой, о чем отметили 16,0% опрошенных граждан. Для 48,0% заявителей официальные расходы предусмотрены не были.

5. В целом по исследованной услуге респонденты отметили отличный уровень качества оказанной услуги. Одной из составляющих качества оказания услуги является срок получения результата услуги. Все 100% респондентов удовлетворены сроком получения результата услуги.

Степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью государственной услуги показывает положительную, хотя и незначительную, но ежегодно возрастающую динамику. Так, если уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуги в 2019 г. составлял 95,7%, в 2020 г. – 96,1%, то в 2021 г. – 97,0%.

6. Не пришлось представлять дополнительные документы при предоставлении услуги 96,0% респондентов. Остальные 4% граждан на поставленный вопрос не ответили.

7. С Административным регламентом по исследуемой услуге были знакомы 86,0% респондентов, что на 1,0% больше результатов 2020 г.

8. В отличие от 2020 г. основным и наиболее полезным источником получения информации об услуге для заявителей явились разговоры по телефону с сотрудником Архивуправления (54%). Вторым по популярности способом получения информации были рассказы коллег по работе, друзей и знакомых (40,0%). Следующим источником получения информации об

услуге стал официальный сайт «Архивная служба Курской области» (30%), затем - Единый портал, Портале госуслуг Курской области (24%). В числе наименее используемых источников информации оказались СМИ (14,0%).

Различными возможностями получения информации об услуге удовлетворены 90,0% респондентов, что на 0,2% больше результатов 2020 г. (89,8%). Незначительное увеличение связано с тем, что 10,0% опрошенных граждан данный вопрос не интересовал. В сравнении с 2020 г. на 40,0% увеличилось количество респондентов, удовлетворенных информацией, размещенной на Едином портале, Портале госуслуг Курской области, официальном сайте «Архивная служба Курской области» и составило 90,0%.

В сравнении с 2020 г. увеличилось количество респондентов (3,6%), которые знали о возможности подачи запроса через Портал госуслуг Курской области (100%). Однако такой возможностью не воспользовались 50% респондентов по причине недостаточного уровня пользования компьютером (8,0%), недоверия к нововведениям (8,0%), отсутствием необходимости в подаче запроса через Портал госуслуг (34,0%).

Также увеличилось количество респондентов (30,0%), которые обращались к официальному сайту «Архивная служба Курской области» и Порталу госуслуг с целью получения информации об услуге (64,0%) и получения форм (бланков) запросов (36,0%). При оформлении запроса проблем с заполнением форм (бланков) запросов не возникло у 80,0% респондентов.

На 16% возросло количество граждан, которые воспользовались учетной записью в системе ЕСИА для подачи запроса на получение услуги через Портал госуслуг (32,0%).

Увеличилось количество граждан (20,0%), осведомленных о деятельности филиалов АУ КО «МФЦ». Однако в отличие от прошлого года 52,0% респондентов ответили, что не обращались в филиалы АУ КО «МФЦ», а следовательно, не смогли ответить на вопросы о работе филиалов АУКО «МФЦ».

9. Проблем у заявителей при получении ими услуги не выявлено. Отдельные граждане выразили благодарность за оперативность (10%) и подробные консультации (10%). Вместе с тем, по мнению некоторых граждан, улучшить качество услуги поможет созданная база данных по всем документам архива (1,0%), уменьшение количества документов при подаче запроса (1,0%), возможность получения услуги в электронном виде (1,0%).

О том, что качество предоставления услуги улучшилось, отметили 22% респондентов. Большая часть заявителей (78%) не смогли ответить на данный вопрос, поскольку впервые обратились за получением услуги. Вместе с тем все респонденты отметили доступность и качество услуги как «отличное» (58%), «очень хорошее» (26,0%), «хорошее» (16%).

В сравнении с 2020 г. на 12% увеличилось количество граждан, которых все устроило и которые отметили, что для улучшения качества услуги ничего не требуется (97%), в том числе 16% опрошенных граждан

отметили, что услуга очень доступна и предоставлена на «достойном уровне», а 25,0% заявителей отметили, что получили услугу быстро и ранее установленного срока.

Начальник архивного
управления Курской области

Н.А. Бастрикова