**ОТЧЕТ**

**по результатам мониторинга качества предоставления государственной услуги «Согласование номенклатур совершенно секретных и секретных дел, утверждение описей дел постоянного и временного хранения секретного делопроизводства, представленных юридическими лицами» архивным управлением Курской области**

В целях реализации постановления Администрации Курской области от 24.12.2012 № 1127-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Курской области» архивным управлением Курской области проведена определенная работа.

Приказом начальника архивного управления Курской области от 27.01.2014 № 01-06/01а утверждены:

План-график организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в сфере архивного дела на 2014 год;

Перечень государственных услуг в сфере архивного дела, подлежащих мониторингу качества их предоставления в 2014 году.

В соответствии с вышеуказанным приказом архивного управления Курской области, разработана форма анкеты, необходимая для использования при проведении мониторинга качества предоставления государственной услуги.

**Объектом** мониторинга являлась государственная услуга архивного управления Курской области «Согласование номенклатур совершенно секретных и секретных дел, утверждение описей дел постоянного и временного хранения секретного делопроизводства, представленных юридическими лицами».

**Субъектами** (участниками) мониторинговой деятельности выступили юридические лица, ведущие секретное делопроизводство: филиал ЗАО «ЭВРИКА», ФГБОУ ВПО «ЮЗГУ», ООО ЦСБ «ЩИТ-ИНФОРМ», ЗАО «Изоплит»,ФКП «Курская биофабрика», Рыльский авиационный технический колледж – филиал ФГБОУ ВПО «Московский государственный технический университет гражданской авиации», ОАО «Е4-Центрэнергомонтаж» филиал Курчатовского монтажного управления, ГБОУ ВПО «КГМУ», ОАО «Авиаавтоматика», Курское областное управление инкассации – филиал Российского объединения инкассации (РОСИНКАС), ОКУ «ГАОПИ Курской области», ОАО «Курский завод «Маяк», ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Курской области», ООО «Свободинский электромеханический завод», Курский электроаппаратный завод, ОАО «Электорагрегат», ОАО «Фирма Энергозащита», ЗАО «СКАРД-Электроникс», ОКУ «Госархив Курской области», ОАО «Михайловский ГОК», ОАО «Курскрезинотехника». Всего 21 организация.

**Предметом** исследования стало качество предоставления государственной услуги по согласованию архивным управлением Курской области номенклатур совершенно секретных и секретных дел, утверждение описей дел постоянного и временного хранения секретного делопроизводства, представленных юридическими лицами.

Мониторинг качества предоставления данной государственной услуги проводился в период с 1 июня 2014 года по 30 июня 2014 года работниками архивного управления Курской области.

Методом опроса стало очное анкетирование и анкетирование с использованием средств почтовой связи.

В опросе по предоставлению государственной услуги приняли участие 21 организация, в том числе: очное анкетирование – 8 организаций, анкетирование по почте – 13 организаций.

Местом проведения очного анкетирования было определено рабочее место должностного лица архивного управления Курской области.

Для составления аналитического отчета были использованы анкеты, методы количественного, качественного анализа и теоретического обобщения этих эмпирических данных.

Проведенное исследование посредством анкетирования позволило выявить показатели, характеризующие объективную составляющую положений по предоставлению государственной услуги по согласованию номенклатур совершенно секретных и секретных дел, утверждение описей дел постоянного и временного хранения секретного делопроизводства, представленных юридическими лицами архивным управлением Курской области.

1. **Информированность**

В ходе опроса были изучены источники получения заявителями информации о предоставлении государственной услуги. Чтобы понять, какой из каналов получения информации более удобен и предпочтителен для организаций, в исследовании был задан соответствующий вопрос: «**Из какого** **источника Вы получили наиболее полную информацию о порядке** **предоставления услуги**?» Были выявлены источники информации, которыми пользовались организации и степень их популярности.

Результаты опроса, проведенного в 2014 году:

|  |  |
| --- | --- |
| **Личная беседа с сотрудниками архивного управления Курской области** | **62%** |
| **Телефонный разговор с сотрудниками архивного управления Курской области** | **19%** |
| **Информационные стенды** | **-** |
| **Друзья, знакомые** | **-** |
| **Официальные интернет-сайты, в том числе сайт Администрации Курской области** | **14,2%** |
| **Единый портал (региональный) государственных и муниципальных услуг** | **-** |
| **Телевидение** | **-** |
| **Радио** | **-** |
| **Газеты** | **-** |
| **Другое** | **5%** |

Анализ показал, что большинство организаций предпочитают получать интересующую информацию из личной беседы с сотрудниками архивного управления Курской области (62%), т.к. они дают заявителю гораздо больше объективной информации об услуге и позволяют исключить ошибки при предоставлении документов на согласование или утверждение.

Также преобладает такой канал получения информации, как телефонный разговор с сотрудниками архивного управления Курской области (19%), он расположился на втором месте по популярности. Этот способ получения информации позволяет заявителю сэкономить время, затрачиваемое на дорогу.

Появились респонденты, воспользовавшиеся информацией, размещенной на официальных интернет-сайтах, в том числе на сайте Администрации Курской области. В качестве другого источника получения информации об услуге 1 респондент, а это 5% от общего числа опрошенных, отметил требования Инструкции.

В ходе проведения мониторинга был задан вопрос об информированности заявителей о месте получения услуги и наличие документов, необходимых для ее предоставления.

Значения показателей распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Знали ли вы предварительно, с какими документами необходимо обратиться для получения услуги (%)** | | **Считаете ли вы информацию о порядке предоставления услуги, размещенную на информационном стенде, достаточной (%)** | | | | |
| **да** | **нет** | **да** | **нет** | | **необходимо размещение другой информации** | |
| **Организации, принявшие участие в анкетировании** | **95,2** | **4,76** | **90,4** | | **4,76** | |  |

Анализ таблицы показал, что большая часть респондентов была проинформирована о перечне документов, с которыми нужно обращаться за получением услуги (95,2%).

Информацию об услуге, размещенную на стенде, посчитали достаточной 90,4% респондентов.

Кроме того, один заявитель отметил, что информационного стенда он не видел.

1. **Технологичность**

Основными трудностями при получении государственной услуги считается время ожидания в очереди и срок предоставления услуги, которые являются одними из наиболее важных критериев качества услуги.

Среднее время ожидания в очереди и сроки принятия решений не превышают времени и сроков, установленных административным регламентом, предоставления исследуемой государственной услуги и составляет 15 минут. В этой связи заявителям были предложены ряд вопросов:

«**Устраивает ли Вас график работы архивного управления Курской области?»**

Результаты опроса, проведенного в июне 2014 года:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **да (%)** | **нет (%)** |
| **Учреждения и организации, принявшие участие в опросе** | **100** | **-** |

Анализ таблицы свидетельствует, что всех заявителей устраивает график работы архивного управления Курской области.

«**Устраивает ли Вас график суженных заседаний экспертно-проверочной комиссии архивного управления Курской области**?»

Результаты опроса, проведенного в июне 2014 года:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **да(%)** | **нет (%)** |
| **Учреждения и организации, принявшие участие в опросе** | **95,24** | **4,76** |

Проведенный анализ свидетельствует, что заявителей устраивает график СЗ ЭПК архивного управления и лишь 1 заявитель недоволен графиком.

**«Удовлетворяет ли Вас срок, в который Вам была предоставлена услуга?»**

Результаты опроса, проведенного в июне 2014 года:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **да (%)** | **нет (%)** |
| **Учреждения и организации, принявшие участие в опросе** | **95,24** | **4,76** |

Почти большую часть заявителей удовлетворяют сроки, в которые им была предоставлена услуга (95,24%). Вместе с тем, 1 заявителя (4,76%) не удовлетворили сроки предоставления услуги.

«**Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудников архивного управления в очереди, сколько времени Вам пришлось на это затратить**?»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **нет, практически не пришлось ожидать в очереди (%)** | **да, пришлось ожидать приема в очереди более 15 мин. (%)** | **другое** |
| **Учреждения и организации, принявшие участие в опросе** | **95,24** | - | **4,76 (очереди нет)** |

Все заявители, а это 95,24% ответили, что не пришлось им ожидать в очереди при предоставлении услуги. А 1 заявитель (4,76%) ответил, что очереди нет при предоставлении услуги.

1. **Качество предоставления услуги**

О качестве предоставления услуги, в той или иной степени, можно судить на основании того, насколько эффективно при этом используется время, в общей сложности затрачиваемое заявителем на ее получение, трудности с которыми они столкнулись при ее предоставлении.

Респондентам был предложен вопрос, касающийся оценки качества услуги при взаимодействии со специалистами архивного управления. На вопрос об оценке качества услуги при взаимодействии со специалистами архивного управления были предложены следующие варианты ответов: «агрессивное», «тактичное», «вежливое», «отзывчивое», «профессионально-грамотное».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Агрессивное** | **Тактичное** | **Вежливое** | **Отзывчивое** | **Профессионально-грамотное** |
| **Учреждения и организации, принявшие участие в опросе** | **-** | **33,3** | **47,6** | **38,1** | **90,4** |

На вопрос **«Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны специалистов архивного управления?»** были даны два варианта ответа: «да», «нет».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **да (%)** | **нет (%)** |
| **Учреждения и организации, принявшие участие в опросе** | - | **100** |

Из представленных данных видно, что все опрошенные заявители отметили корректность действий со стороны работников архивного управления при предоставлении услуги.

Последний вопрос касался мнения заявителей о возможных путях влияния на улучшение качества предоставления услуги.

Результаты опроса, проведенного в июне 2014 года:

|  |  |
| --- | --- |
|  | % |
| **Более эффективная организация работы телефонных консультаций** | **28** |
| **Уменьшение срока предоставления услуги** | **22,5** |
| **Увеличение количества суженных заседаний экспертно-проверочной комиссии архивного управления до двух раз в месяц** | **22,5** |
| **Повышение комфортности предоставления услуги** | **14** |
| **Улучшение информированности потребителей** | **9** |
| **Изменение графика и режима работы архивного управления** | **-** |
| **Другое** | **4** |

Анализ таблиц свидетельствует, что большинство граждан считают, что улучшить качество предоставления услуги возможно при уменьшении срока предоставления услуги (22,5%), увеличении количества суженных заседаний экспертно-проверочной комиссии архивного управления до двух раз в месяц(22,5%) и при более эффективной организации работы телефонных консультаций (28%).

Отдельные заявители отметили, что немаловажным для предоставления услуги является: повышение комфортности предоставления услуги (14%), улучшение информированности потребителей (9%) и лишь 1 заявитель (4%) отметил в графе «другое» - «все устраивает».

**ВЫВОДЫ:**

В целом анализ результатов мониторинга качества предоставления государственной услуги по согласованию номенклатур совершенно секретных и секретных дел, утверждение описей дел постоянного и временного хранения секретного делопроизводства, представленных юридическими лицами архивным управлением Курской области предоставляется на удовлетворительном уровне. Работниками архивного управления Курской области соблюдаются требования к максимальному времени ожидания в очереди, организации приема заявителей при предоставлении услуги и сроков ее предоставления.

Вместе с тем, имеется ряд заявителей, выразивших свое недовольство качеством предоставления услуги.

Так:

4,76% заявителей посчитали недостаточной информацию об услуге, размещенной на стенде;

4,76% заявителей отметили, что их не устраивает график СЗ ЭПК архивного управления Курской области;

4,76% заявителей не удовлетворяет срок, в который была предоставлена услуга.

Пожелали:

уменьшить срок предоставления услуги (22,5%);

увеличить количество СЗ ЭПК архивного управления Курской области до 2 раз в месяц (22,5%);

более эффективно организовывать работу телефонных консультаций (28%);

повысить комфортность предоставления услуги (14%);

улучшить информированность заявителей (9%).

Для повышения качества предоставляемой услуги необходимо:

1)Размещать более подробную информацию об услуге на сайте «Архивы Курской области».

2) При личном приеме и по телефону доводить до заявителей новую информацию об услуге.