



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ АРХИВАМИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

21.07.2011

№ 01-07-90

г. Екатеринбург

Об организации мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Управления архивами Свердловской области от 30.05.2011 № 01-07-79 «Об утверждении Программы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела» в целях выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг в сфере архивного дела гражданам и организациям, последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных услуг гражданам, контроля последующей динамики данных параметров и результативности мер по их улучшению,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1) форму опросного листа для проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление архивных документов, копий архивных документов и архивной информации пользователям архивными документами», оказываемой государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела (прилагается);

2) форму сводной информации о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление архивных документов, копий архивных документов и архивной информации пользователям архивными документами» (прилагается).

2. Директорам государственных архивов Свердловской области:

1) обеспечить проведение мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление архивных документов, копий архивных документов и архивной информации пользователям архивными документами», оказываемой государственными учреждениями Свердловской

области в сфере архивного дела (далее мониторинг) с использованием формы опросного листа, утвержденной подпунктом 1 пункта 1 настоящего приказа;

2) представить в Управление архивами Свердловской области по форме, утвержденной подпунктом 2 пункта 1 настоящего приказа:

в срок до 20 августа 2011 года промежуточные результаты проведения мониторинга;

в срок до 5 ноября 2011 года окончательные результаты мониторинга.

3. Отделу формирования Архивного фонда Российской Федерации и использования архивных документов Управления архивами Свердловской области (Матросов А.К.) обеспечить:

1) анализ и обобщение представленных государственными архивами Свердловской области результатов проведения мониторинга;

2) представление в Министерство экономики Свердловской области:

в срок до 1 сентября 2011 года отчет о промежуточных итогах мониторинга;

в срок до 15 ноября 2011 года отчет об итогах мониторинга.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Управления архивами Свердловской области Капустина А.А.

Начальник Управления
архивами Свердловской области



А.А. Капустин

Утвержден
приказом Управления архивами
Свердловской области
от 21.07 2011 г. № 01-07-90

«Об организации мониторинга качества
предоставления государственных
услуг, оказываемых государственными
учреждениями Свердловской области в
сфере архивного дела»

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

для проведения мониторинга качества предоставления государственной
услуги «Предоставление архивных документов, копий архивных документов
и архивной информации пользователям архивными документами»,
оказываемой государственными учреждениями Свердловской области в
сфере архивного дела

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько для Вас удобно
расположение и график работы места предоставления услуги?

5	4	3	2	1

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вас удовлетворяет
уровень комфортности, оснащения помещения, в котором предоставляются
услуги?

5	4	3	2	1

Ваши предложения по повышению уровня комфортности
предоставления услуги

3. Достаточно ли, по Вашему мнению, столов и канцелярских
принадлежностей для заполнения необходимых документов?

☐ достаточно

☐ недостаточно

☐ не хватает (мест для заполнения документов, канцелярских
принадлежностей, бланков для заполнения, другое) _____

4. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в месте предоставления услуги?

☐удовлетворяет

☐не удовлетворяет

☐причина, если не удовлетворяет (не организовано ожидание в очереди, длительное ожидание в очереди, недостаточно мест для ожидания, другое) _____

5. Как вы оцениваете уровень обслуживания со стороны сотрудников в процессе предоставления услуг?

☐достаточный уровень

☐недостаточный уровень

☐причина, если не удовлетворены (некорректное поведение, невнимательное отношение, не получил ответов на интересующие вопросы, другое) _____

6. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

☐да

☐нет

☐если да, то с какими именно (наличие неофициальной очереди, необходимая информация предоставляется за дополнительную плату, требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством, другое) _____

7. Укажите, пожалуйста, источник получения Вами информации о предоставлении услуги?

☐печатные издания (газеты)

☐телевидение

☐интернет (электронная почта)

☐информационные стенды

☐получил информацию у сотрудников учреждения

☐узнал от знакомых

☐другое _____

8. Достаточно ли, по Вашему мнению, сведений о предоставлении государственной услуги на информационных стендах?

☐достаточно

☐недостаточно

☐информация отсутствует

☐ хотелось бы видеть дополнительно _____

9. Исполнен ли Ваш запрос в установленный законодательством Российской Федерации срок – 30 дней с момента регистрации заявления? (для заявителей)

☐ да

☐ нет

10. Исполнен ли Ваш заказ о выдаче дел в срок – 3 рабочих дня со дня оформления заказа в читальном зале, установленный Правилами работы пользователей в читальных залах государственных архивов Российской Федерации (утверждены приказом Федеральной архивной службы России от 6 июля 1998 г. № 51)? (для исследователей в читальном зале)

☐ да

☐ нет

11. Приходилось ли Вам повторно обращаться по какому-либо вопросу?

☐ да

☐ нет

☐ если да, то по каким причинам (предоставление дополнительной информации, документов, не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема), другое) _____

12. Оцените по пятибалльной шкале уровень предоставления государственной услуги в целом?

5	4	3	2	1

Утвержден
приказом Управления архивами Свердловской
области
от 21.07. 2011 г. № 01-07-90

«Об организации мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела»

Форма сводной информации о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги «Предоставление архивных документов, копий архивных документов и архивной информации пользователям архивными документами», оказываемой государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела*

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3.	Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов																		
4.	Услуга по предоставлению оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации																		
5.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей																		

*Дополнительную информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги на основе заполненных гражданами опросных листов (по вопросам 2-8, 11 опросного листа) необходимо оформить в виде заключения