

Утвержден
приказом Комитета по
развитию информационных
технологий и связи
Мурманской области
от 18.11.2014 № 78-ОД

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
оказания государственной услуги
«Обеспечение доступа к архивным документам (копиям)
и справочно-поисковым средствам к ним»**

1. Разработчик Стандарта

Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области (далее – Комитет).

2. Наименование государственной услуги

Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним.

3. Цель государственной услуги

Основными целями оказания государственной услуги являются:

- расширение доступа пользователей к архивным документам, поступившим на государственное хранение, к справочно-поисковым средствам к ним, к тиражированным изданиям научно-справочных библиотек государственных архивов Мурманской области (далее – Архив);
- создание необходимых условий для работы пользователей в читальных залах Архивов.

4. Сведения о возмездности оказания государственной услуги

Государственная услуга предоставляется безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте

Государственный архив – федеральное государственное учреждение, создаваемое Российской Федерацией или государственное учреждение субъекта Российской Федерации, создаваемое субъектом Российской Федерации, которые осуществляют комплектование, учет, хранение и

использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также других архивных документов;

государственная услуга – деятельность по реализации функций исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

архивный документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

пользователь архивными документами – государственный орган, орган местного самоуправления либо юридическое или физическое лицо, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации.

6. Правовые основы оказания государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне»;
- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ, Министерства внутренних дел РФ, Федеральной службы безопасности РФ от 25.07.2006 № 375/584/352 «Об утверждении Положения о порядке доступа к материалам, хранящимся в государственных архивах и архивах государственных органов Российской Федерации, прекращенных уголовных и административных дел в отношении лиц, подвергшихся политическим репрессиям, а также фильтрационно-проверочных дел» (зарегистрировано в Минюсте РФ 15.09.2006 № 8296);
- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от

18.01.2007 № 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» (зарегистрировано в Минюсте РФ 06.03.2007 № 9059);

- приказом Министерства культуры РФ от 03.06.2013 № 635 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах»;

- Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»;

- Законом Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)»

- постановлением Правительства Мурманской области от 03.02.2014 № 35-ПП «Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)»;

- Уставом государственного архива.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги

Получателями государственной услуги (далее – пользователи) являются любые юридические и физические лица независимо от гражданства и места проживания (регистрации).

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги

Показатели оценки качества оказания государственной услуги приведены в приложении № 1 к Стандарту качества.

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги

Настоящий стандарт устанавливает требования к предоставлению государственной услуги по обеспечению доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним через читальный зал Архива и выдачу архивных документов во временное пользование.

9.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

9.1.1. Пользователь допускается для работы в читальный зал на основании личного заявления или письма направившей его организации, в которых должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество пользователя,
- должность, ученое звание, ученая степень,
- тема, хронологические рамки и цель исследования.

9.1.2. Выдача архивных документов во временное пользование организации – фондообразователю, судебным, правоохранительным и иным уполномоченным органам производится на основании гарантийного письма (далее – обращение), в котором должны быть указаны:

- цель получения документов;
- поисковые данные (номер и наименование архивного фонда, номер описи, номера единиц хранения и (или) наименование и хронологические рамки документов);
- срок предоставления архивных документов¹;
- гарантия сохранности и своевременного возврата архивных документов.

9.1.3. Выдача архивных документов во временное пользование гражданам – фондообразователям фонда личного происхождения производится на основании личного заявления или заявления законного представителя (далее – обращение), в которых должны быть указаны:

- поисковые данные (номер и наименование архивного фонда, номер описи, номера единиц хранения и (или) наименование и хронологические рамки документов);
- срок предоставления архивных документов²;
- гарантия сохранности и своевременного возврата архивных документов.

9.1.4. Доступ к работе с архивными документами осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность пользователя.

9.1.5. Физические лица, являющиеся представителями пользователей, дополнительно представляют доверенность, оформленную в установленном порядке, подтверждающую полномочия на получение и возврат архивных документов.

9.1.6. Для получения конфиденциальной информации, в том числе содержащей персональные данные о третьих лицах, пользователи дополнительно представляют документы, подтверждающие их полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

9.2. Порядок оказания государственной услуги

9.2.1. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

¹ Срок предоставления архивных документов судебным, правоохранительным и иным уполномоченным органам не должен превышать 6 месяцев; организации – фондообразователю – 3 месяцев со дня выдачи их во временное пользование. Продление срока выдачи архивных документов допускается с разрешения директора Архива (лица, его замещающего).

² Срок предоставления архивных документов гражданину – фондообразователю фонда личного происхождения не должен превышать 3 месяцев со дня выдачи их во временное пользование. Продление срока выдачи архивных документов допускается с разрешения директора Архива (лица, его замещающего).

- прием и регистрация обращения пользователя;
- рассмотрение обращения пользователя и организация его исполнения;
- обеспечение доступа пользователю к справочно-поисковым средствам в читальном зале Архива;
- обеспечение доступа пользователю к архивным документам (копиям).
- обеспечение доступа к архивным документам посредством их выдачи во временное пользование.

9.2.2. Административные процедуры по приему и регистрации обращения пользователя включают действия должностных лиц Архива по определению соответствия обращения требованиям, указанным в разделе 9.1. Стандарта качества и регистрации обращения.

9.2.3. Административные процедуры по рассмотрению обращения пользователя и организации его исполнения включают действия должностных лиц Архива по определению исполнителя - структурного подразделения Архива и срока исполнения обращения.

9.2.4. Административные процедуры по обеспечению доступа пользователя к справочно-поисковым средствам в читальном зале Архива включают действия должностных лиц Архива по регистрации пользователя, его ознакомлению с составом справочно-поисковых средств к архивным документам (описи, каталоги, путеводители и др.) и предоставлению их пользователю на бумажном носителе и в электронном виде в целях определения содержания архивных документов в соответствии с заявленной тематикой.

9.2.5. Административные процедуры по обеспечению доступа пользователя к архивным документам (копиям) включают действия должностных лиц Архива по проверке, подготовке и предоставлению архивных документов (копий) пользователю в читальном зале Архива в соответствии с заказом (требованием) на выдачу архивных документов, копий документов фонда пользования.

9.2.6. Административные процедуры по обеспечению доступа к архивным документам посредством их выдачи во временное пользование включают действия должностных лиц Архива по отбору архивных документов пользователю на основании обращения, оформлению акта выдачи архивных документов во временное пользование и предоставлению акта и архивных документов пользователю.

9.2.7. Последовательность действий должностных лиц Архивов по выполнению отдельных административных процедур определяется в административном регламенте оказания государственной услуги, который согласовывается с Комитетом и утверждается руководителем Архива.

9.2.8. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в государственный архив обращения, доставленного пользователем лично, посредством электронной почты, почтовой, факсимильной связи, Единого или регионального портала государственных услуг, Автоматизированной информационной системы по документам

Архивного фонда Мурманской области.

9.2.9. При личном обращении пользователей государственная услуга предоставляется в порядке очереди. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

9.2.9. В случае отсутствия у пользователя права на запрашиваемую информацию Архив направляет в адрес пользователя информационное письмо с мотивированным отказом в предоставлении запрашиваемой информации и с разъяснением дальнейших действий пользователя в соответствии с законодательством Российской Федерации и Мурманской области.

9.3. Сроки приостановления оказания государственной услуги

9.3.1. Общий срок предоставления государственной услуги не должен превышать 3-х рабочих дней со дня регистрации обращения.

9.3.2. Доступ пользователей к справочно-поисковым средствам к архивным документам на бумажной основе и в электронном виде обеспечивается в день оформления пользователя для работы в читальном зале Архива, в том числе виртуальном.

9.4. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги

9.3.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

9.3.2. Основанием для отказа в приеме и рассмотрении обращения является несоответствие документов требованиям, указанным в разделе 9.1. Стандарта качества.

9.3.3. Основанием для отказа или отсрочки в оказании государственной услуги в части обеспечения доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним через читальный зал Архива является:

- ограничения на использование документов, установленные в соответствии с законодательством Российской Федерации или фондообразователем при передаче документов на постоянное хранение;
- плохое физическое состояние дел;
- необходимость выполнения сотрудниками Архива служебных заданий (справочная работа, тематическая разработка фондов; подготовка сборников документов, информационных материалов по запросам органов государственной власти, изготовление страхового фонда или фонда пользования, проведение проверки наличия документов, реставрация документов, оформление рассекреченных дел и др.);
- выдача архивных дел и документов во временное пользование другим учреждениям, другому пользователю;
- экспонирование заказанных документов на выставке;

- архивные документы не прошли научное описание и техническое оформление.

9.3.4. Основанием для отказа или отсрочки в оказании государственной услуги в части обеспечения доступа к архивным документам посредством выдачи архивных документов во временное пользование является:

- плохое физическое состояние архивных документов;
- проведение реставрации архивных документов;
- выдача архивных дел и документов другому пользователю.

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту

9.5.1. Пользователь вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) государственного архива, его должностных лиц в процессе оказания государственной услуги (далее - жалоба) в случае несоответствия государственной услуги Стандарту.

9.5.2. Архив обеспечивает:

– информирование пользователей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Архива посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах;

– консультирование пользователей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

9.5.3. Прием жалоб осуществляется Архивами.

График приема жалоб: понедельник - пятница - с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Жалоба может быть подана заявителем в электронной форме.

9.5.4. Директор Архива проводит личный прием граждан ежедневно без предварительной записи.

График приема: понедельник - пятница - с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

При личном приеме пользователь предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.5.5. В случае если жалоба подается через представителя пользователя также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени пользователя, могут быть представлены:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации

Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная руководителем пользователя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

9.5.6. Жалоба подлежит регистрации в соответствующих регистрационных формах в день поступления. При регистрации на жалобе проставляется штамп государственного архива и указывается входящий номер. Одновременно оформляется расписка по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает пользователю (при поступлении документов почтой расписка направляется почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- 1) дата представления жалобы;
- 2) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) пользователя;
- 3) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- 4) количество листов в каждом документе;
- 5) входящий номер;
- 6) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- 7) телефон, электронная почта, по которой пользователь может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии директору государственного архива.

9.5.7. Получив письменную жалобу пользователя, директор государственного архива назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

9.5.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом директором государственного архива решении о результатах рассмотрения жалобы

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

9.5.9. По результатам рассмотрения жалобы директор государственного архива принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, пользователю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9.5.10. Жалоба подлежит рассмотрению уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа государственного архива в приеме документов у пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица государственного архива, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

9.5.11. Архив вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия пользователя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5.12. Если пользователь не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в Комитете или в судебном порядке.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
|-----------------|---|--|
| Здание | Государственный архив должен располагаться в специально построенном или приспособленном для хранения архивных документов здании или отдельных помещениях здания, удаленном от опасных в пожарном отношении объектов и промышленных объектов, загрязняющих воздух. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования организации и режима работы, | Правила 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, утвержденные приказом Министерства культуры и |

| | | |
|------------------------|--|--|
| | осветительными приборами. | массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 № 19 Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 12.01.2009 № 3 Отраслевой стандарт ОСТ 55.6-85 «Документы на бумажных носителях. Правила государственного хранения. Технические требования». |
| Прилегающая территория | Территория государственного архива должна быть благоустроена. К зданиям государственных архивов обеспечивается свободный доступ и подъезд пожарных машин. Проезды и подъезды не должны использоваться для складирования материалов, оборудования и стоянки автотранспорта. Места для парковки автотранспортных средств пользователей должны быть предусмотрены на территории, прилегающей к месторасположению государственного архива. | Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 12.01.2009 № 3 Правила 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, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 № 19 |

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
|--------------------------|--|--|
| Разрешительные документы | Наличие оказываемой государственной услуги в Уставах государственного архива и ведомственном перечне государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Комитета государственными | Устав архива, утвержденный учредителем. Ведомственный перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Комитета государственными областными учреждениями, |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| | областными учреждениями | утвержденный приказом Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области от 27.09.2013 № 87-ОД |
| Санитарное состояние | Размеры и состояние помещений должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил (наличие гардероба и туалетной комнаты для посетителей, ежедневная уборка помещений). | Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", Правила 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, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 № 19 |
| Охранный режим | Здание государственного архива должно быть оборудовано средствами охранной сигнализации, приняты меры по организации поста (ов) охраны, опечатыванию помещений, соблюдению внутриобъектового и пропускного режимов, хранению ключей от служебных помещений. | Правила 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, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 № 19 |
| Пожарная безопасность | Пожарная безопасность государственного архива должна обеспечиваться системами предотвращения пожара и противопожарной защиты, в том числе организационно-техническими мероприятиями. В местах ожидания размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников государственного архива. На видных местах должна быть размещена информация о запрете курения в здании государственного архива. | Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 12.01.2009 № 3 Приказ МЧС Российской Федерации от 18.06.2003 № 313 "Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации" (ППБ 01-03) (Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 27.06.2003 № 4838) |

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

| № п\п | Параметр | Значение, характеристика |
|----------|---|--|
| 1. | Требования к режиму работы государственного архива | Государственный архив должен работать не менее 5 дней в неделю, не менее 8 часов ежедневно. График работы читального зала устанавливается с учетом потребностей пользователей и интенсивности их посещения архива по решению директора Архива. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы Архива. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения не более 15 минут. |
| 2. | Требования к удаленности расположения места выполнения работы от потребителей работы | Государственный архив размещается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги с учетом пешей и транспортной доступности. |
| 3. | Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителями работы | Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями пользователей осуществляется в соответствии с действующим законодательством |
| 4. | Требования к очередности выполнения работы в случае превышения спроса на работу над возможностями ее выполнения | В первоочередном порядке государственная услуга предоставляется государственным органам и органам местного самоуправления, в случае если обращение связано с исполнением ими своих функций. |

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги

13.1. Нормативная численность специалистов Архива устанавливается исходя из основных показателей деятельности на основе конкретных расчетов с учетом бюджета рабочего времени на основании приказа Федеральной архивной службы от 14.01.2004 № 9 «Об утверждении Методики расчета штатной численности государственных архивов на основе нормативов по труду».

Численность персонала Архива, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, должна обеспечивать оказание государственной услуги с результатом и в сроки, установленные Стандартом качества.

13.2. Специалисты, непосредственно участвующие в оказании государственной услуги, должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование в соответствии с Единым квалификационным справочником

должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников государственных архивов, центров хранения документации, архивов муниципальных образований, ведомств, организаций, лабораторий обеспечения сохранности архивных документов», утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 11.04 2012 № 338н, должны быть аттестованы в установленном порядке.

13.3. Поддержание квалификации специалистов обеспечивается периодической учебой на курсах повышения квалификации в соответствии с утвержденными планами повышения квалификации либо иными доступными способами.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

| Способ получения информации | Состав размещаемой информации | Периодичность обновления информации |
|-------------------------------|---|---|
| | Состав информации - график работы государственного архива и его структурных подразделений; - наличие документов по запрашиваемой тематике; - перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги; - порядок составления и оформления документов и приложений к ним; - сроки рассмотрения документов; - иная информация, имеющая непосредственное отношение к предоставлению государственной услуги | По мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
| Личное обращение пользователя | Прием проводится руководством или специалистами государственного архива без предварительной записи, время ожидания в очереди при наличии посетителей - не более 15 мин | Информационные стенды и информация в сети Интернет на сайте государственного архива и на официальном сайте Комитета должна обновляться по мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
| Почтовая связь | Прием корреспонденции производится специалистом государственного архива ежедневно с 9 до 17 часов. | Информация о времени приема почтовой корреспонденции обновляется на информационном стенде государственного архива по мере |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| | | необходимости не реже 1 раза в месяц |
| Электросвязь Телефон (факс): | Ответы дают специалисты государственного архива, продолжительность одного разговора не должна превышать 15 мин. | Информация о порядке ответов на телефонные звонки обновляется на информационном стенде и в сети Интернет по мере необходимости не реже 1 раза в год |
| Электронная почта | Просмотр электронной почты производится специалистом ежедневно в часы работы | Обзор обращений граждан обновляется ежеквартально, не позднее 10 рабочих дней после окончания квартала |
| Информационные стенды в помещениях | На информационных стендах должны быть размещены: - сведения о местах хранения архивных документов; - извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственной услуги, в т. ч. из административных регламентов и стандартов качества государственного архива; - перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги; - основания и условия предоставления государственной услуги; - образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги; - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц государственного архива. | В течение трех рабочих дней после изменения информации |
| Информация в сети Интернет | В сети Интернет на сайте государственного архива должны быть размещены: - сведения о местонахождении, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты государственного архива; - сведения о графике приема заявителей; - извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственной услуги, в т. ч. из административных регламентов и стандартов качества государственного архива; | В течение трех рабочих дней после изменения информации |

| | | |
|-----------------------------|---|---|
| | - сведения о составе и содержании фондов государственного архива; - сведения о местах хранения архивных документов. | |
| Информация у входа в здание | Центральный вход в здание, в котором расположен государственный архив, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования государственного архива и режима работы. | В течение 5 дней после изменения информации |

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги

| № п/п | Параметр | Требование |
|----------|---|--|
| 1. | Опросы потребителей государственной услуги | В государственных архивах ежегодно производятся опросы пользователей с целью выявления их мнения относительно качества выполняемой работы посредством анкетирования, в том числе онлайн-анкетирования |
| 2. | Письменные обращения граждан | В государственных архивах организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб пользователей и подготовка в месячный срок ответов на них, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| 3. | Контроль качества оказания государственной услуги | Контроль качества оказания государственной услуги осуществляются в соответствии с административным регламентом государственного архива по предоставлению государственной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов» (раздел «Порядок обжалования действий (бездействий) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги»), размещаемом на информационном стенде государственного архива. Внешний контроль качества оказания государственной услуги осуществляет Комитет путем анализа и сравнения фактического оказания государственной услуги и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги |

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги
«Обеспечение доступа к архивным документам (копиям)
и справочно-поисковым средствам к ним»**

| Наименование показателя качества, единицы измерения | Нормативное значение показателя качества | Методика расчета | Источник информации получения данных для определения фактического значения |
|--|--|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги | | | |
| Динамика ежегодного прироста числа пользователей читальным залом архива % | 1 % | $Q_{\text{пол.}} = \frac{ПОЛ_{\text{ТЕК}}}{ПОЛ_{\text{ПРЕД}}}$, где ПОЛ ТЕК – количество пользователей читальным залом в данном году, ПОЛ ПРЕД – количество пользователей в предыдущем году | Статистическая форма № 1 |
| Динамика общего количества выданных пользователям единиц хранения документов % | 1 % | $Q_{\text{ед.хр.}} = \frac{ПОЛ_{\text{ТЕК}}}{ПОЛ_{\text{ПРЕД}}}$, где ПОЛ ТЕК – количество единиц хранения, выданных через читальный зал в данном году, ПОЛ ПРЕД – количество единиц хранения, выданных через читальный зал в предыдущем году | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Динамика общего количества изготовленных копий документов % | 1 % | $Q_{\text{коп.}} = \frac{ПОЛ_{\text{ТЕК}}}{ПОЛ_{\text{ПРЕД}}}$, где ПОЛ ТЕК – количество копий документов, выданных через читальный зал в данном году, ПОЛ ПРЕД – количество копий документов, выданных через читальный зал в предыдущем году | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги | | | |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги | | | |
| Доля посадочных мест в читальном зале, обеспечивающих | Не менее 20 % | | |

| | | | |
|--|-----------------------|---|---|
| доступ пользователей к автоматизированным архивным ресурсам (%) | | | |
| 2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги | | | |
| Уровень оснащённости зданий и помещений государственных архивов современными системами охранной сигнализации (%) | 100% | $Y = \frac{П * 100}{O}$, где Y - уровень оснащённости, П - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, количество помещений | Статистическая форма № 1, паспорт государственного архива |
| Уровень оснащённости зданий и помещений государственных архивов современными системами пожарной сигнализации (%) | 100% | $Y = \frac{П * 100}{O}$, где Y - уровень оснащённости, П - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, O - общее количество помещений | Статистическая форма № 1, паспорт государственного архива |
| 3. Требования к доступности государственной услуги | | | |
| Доля пользователей, удовлетворенных графиком работы читального зала (%) | не менее 90% | $O_k / O \times 100$, где O_k - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, O - общее число опрошенных пользователей | Определяется по результатам опросов пользователей |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги | | | |
| Доля специалистов с высшим профессиональным или историческим образованием (%) | Не менее 75 % | $С_v / C \times 100$, где $С_v$ - число специалистов занятых оказанием услуги с высшим профессиональным или историческим образованием; C - общая численность специалистов | Статистическая форма № 1-к |
| Количество специалистов, прошедших повышение квалификации в отчетном году (количество специалистов) | Не менее 1 чел. в год | количество | Статистическая форма № 1-к |

| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги | | | |
|--|------------------------|--|--|
| Доля приема запросов на оказание государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий (%) | Не менее 10 % в год | Еэл / Е х 100, где Еэл - количество запросов в электронной форме, Е - общее количество запросов | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Поддержание сайта государственного архива в актуальном состоянии (количество обновлений) | Не менее 1 раз в месяц | | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги | | | |
| Количество обоснованных жалоб на качество предоставления государственных услуг (количество жалоб) | 0 | | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных пользователей (%) | 90% | Ок / О х 100, где Ок - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, О - общее число опрошенных пользователей | Определяется по результатам опросов пользователей |