

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

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
оказания государственной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов»**

**1. Разработчик Стандарта качества
оказания государственной услуги**

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

2. Наименование государственной услуги

Оказание информационных услуг на основе архивных документов.

3. Цель государственной услуги

Основными целями оказания государственной услуги являются:
- обеспечение заявителя запрашиваемой информацией;
- организация информационного мероприятия с использованием архивных документов по запросу заявителя.

4. Сведения о возмездности оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется безвозмездно.

4.2. В рамках государственной услуги в части исполнения тематических и генеалогических запросов, исполнения обращений, связанных с подготовкой и проведением информационных мероприятий с использованием архивных документов, могут предоставляться платные услуги. Перечень платных услуг устанавливается государственным архивом (далее – Архивом) на основании Устава Архива, Прейскурант на платные услуги согласовывается с Комитетом.

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

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;

запросы социально-правового характера - запросы, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающие их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации;

тематические запросы – запросы о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту;

генеалогические запросы - запросы о предоставлении информации, необходимой для установления родства, родственных связей двух или более лиц, истории семьи, рода;

архивная справка - документ архива, составленный на бланке архива, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

архивная копия - дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке;

архивная выписка - документ архива, составленный на бланке архива, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

информационное письмо - письмо, составленное на бланке архива по запросу пользователя или по инициативе архива, содержащее информацию о хранящихся в архиве архивных документах по определенной проблеме, теме;

тематический перечень архивных документов - систематизированный краткий или аннотированный перечень заголовков архивных документов,

единиц хранения/единиц учета по определенной теме с указанием их дат и архивных шифров, составленный по запросу пользователя или по инициативе архива;

тематическая подборка копий архивных документов - систематизированный комплект копий архивных документов или их частей по определенной теме, подготовленный архивом по запросу пользователя или по инициативе архива;

тематический обзор архивных документов - систематизированные сведения о составе и содержании отдельных комплексов архивных документов одного или группы архивных фондов одного или нескольких архивов по определенной теме, дополненные их источниковедческим анализом.

6. Правовые основы оказания государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 19.02.1993 № 4520-1 «О государственных гарантиях и компенсациях для лиц, работающих и проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях»;
- Федеральным законом от 17.12.2001 № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации»;
- 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»;
- 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 22.12.2011 № 1216 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным архивным агентством государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»;
- приказом Министерства культуры РФ от 31.05.2012 № 566 «Об утверждении Административного регламента Федерального архивного агентства по предоставлению государственной услуги «Организация

исполнения запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, оформления в установленном порядке архивных справок, направляемых в иностранные государства»;

- 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 Архива.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги

Получателями государственной услуги (далее – пользователи) являются любые юридические и физические лица независимо от гражданства или 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:

- исполнение запросов социально-правового характера;
- исполнение тематических запросов;
- исполнение генеалогических запросов;
- исполнение обращений по подготовке и проведению информационных мероприятий с использованием архивных документов.

9.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

9.1.1. Государственная услуга в части исполнения запросов социально-правового характера, тематических и генеалогических запросов оказывается на основании запроса, в котором должны быть указаны:

- наименование организации (для граждан – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), год рождения);

- почтовый или электронный адрес (последний – при наличии) пользователя;

- содержание запроса (стаж, заработная плата, награждение, поиск родственников и др.) с указанием хронологических рамок запрашиваемой информации;

- форма получения пользователем информации (архивная справка, архивная копия, тематический обзор архивных документов и др.).

Пользователь вправе приложить к запросу копии документов, уточняющих информацию, содержащуюся в запросе:

- копия документа, удостоверяющего личность;

- копия трудовой книжки;

- копия удостоверения к награде и др.

9.1.2. Государственная услуга в части исполнения обращений, связанных с подготовкой и проведением информационных мероприятий с использованием архивных документов, предоставляется по заявлению, в котором должны быть указаны:

- наименование организации;

- телефон, почтовый и электронный адрес (последний – при наличии) пользователя;

- наименование и тематика информационного мероприятия с использованием архивных документов;

- цель подготовки (проведения) информационного мероприятия;

- дата (сроки) подготовки (проведения) информационного мероприятия;

- целевая аудитория;

- хронологические рамки архивных документов (при необходимости);

- форма получения пользователем информации (тематико-экспозиционный план выставки, экскурсии, макет архивного справочника, программа конференции и др.).

9.1.3. Физические лица, являющиеся представителями пользователя, дополнительно представляют доверенность, оформленную в установленном порядке, подтверждающую полномочия на получение запрашиваемой информации в отношении пользователя.

9.1.4. 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:

- прием, рассмотрение и регистрация запроса пользователя;

- подготовка и направление ответа пользователю.

9.2.2. Административные процедуры по приему, рассмотрению и регистрации запроса пользователя включают в себя действия должностных лиц Архива по определению правомочности получения пользователем запрашиваемой информации, степени полноты информации, необходимой для исполнения запроса, местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса, установлению срока исполнения и ответственного лица за исполнением запроса.

9.2.3. Административные процедуры по подготовке ответа пользователю предусматривают определение с помощью научно-справочного аппарата по фондам Архива перечня архивных документов, необходимых для подготовки ответа на запрос пользователя, анализ содержания архивных документов, оформление архивной справки, информационного письма и др. документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

9.2.4. Административные процедуры при исполнении обращения по подготовке и проведению информационных мероприятий с использованием архивных документов включают определение круга архивных источников, необходимых для исполнения обращения пользователя, расчет трудозатрат и срока на подготовку информационного мероприятия, в необходимых случаях определение стоимости предоставления государственной услуги согласно Прейскуранту на платные услуги.

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

9.2.6. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в 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.

9.2.7. При личном обращении пользователей государственная услуга предоставляется в порядке очереди.

Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

9.2.8. При исполнении обращения по подготовке и проведению информационных мероприятий с использованием архивных документов в случае согласования с пользователем условий и сроков предоставления государственной услуги и (или) заключения договора возмездного оказания услуг должностные лица Архива, обеспечивающие организацию информационных мероприятий, осуществляют подготовку и проведение информационного мероприятия.

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.

9.2.10. В случае отсутствия запрашиваемой информации в документах Архива и наличия запрашиваемой информации в других органах и организациях Архив направляет запрос по принадлежности в другие органы и организации либо направляет информационное письмо пользователю о местонахождении документов.

9.3. Сроки оказания государственной услуги

9.3.1. Общий срок оказания государственной услуги в части исполнения запросов социально-правового характера, тематических и генеалогических запросов составляет 30 календарных дней со дня регистрации запроса.

При необходимости получения дополнительных сведений, проведения объемной работы по розыску документов срок оказания государственной услуги может быть продлен с разрешения руководства Архива свыше 30-ти календарных дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Срок исполнения запроса на основе научно-справочного аппарата Архива составляет 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

Срок оказания государственной услуги в случае отсутствия запрашиваемой информации в документах Архива и наличия запрашиваемой информации в других органах и организациях составляет 5 календарных дней со дня регистрации запроса.

9.3.2. Общий срок оказания государственной услуги по исполнению обращений, связанных с подготовкой и проведением информационных мероприятий с использованием архивных документов, составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Иной срок оказания государственной услуги может быть установлен договором на оказание государственной услуги.

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

9.4.1. Оснований для приостановления оказания государственной услуги не предусмотрено.

9.4.2. Основанием для отказа в оказании государственной услуги является отсутствие у пользователя документально подтвержденных прав на получение конфиденциальной информации (для юридических лиц – отсутствие полномочий на осуществление деятельности, связанной с запрашиваемыми сведениями, для физических лиц, не являющихся наследниками по закону или по завещанию – отсутствие нотариально заверенного распоряжения от лица, о котором запрашиваются сведения, либо от наследников).

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) 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 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 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 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 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 Архива решении о результатах рассмотрения жалобы

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

9.5.9. По результатам рассмотрения жалобы директор 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 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 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	<p>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.</p> <p>Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования организации и режима работы, осветительными приборами.</p>	<p>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</p> <p>Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 12.01.2009 № 3</p> <p>Отраслевой стандарт ОСТ 55.6-85 «Документы на бумажных носителях. Правила государственного хранения. Технические требования».</p>
Прилегающая территория	<p>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</p>	<p>Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 12.01.2009 № 3</p>

	автотранспорта. Места для парковки автотранспортных средств пользователей должны быть предусмотрены на территории, прилегающей к месторасположению государственного архива.	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 областными учреждениями	Устав архива, утвержденный учредителем. Ведомственный перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Комитета государственными 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	Правила организации

	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.	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	<p>Пожарная безопасность государственного архива должна обеспечиваться системами предотвращения пожара и противопожарной защиты, в том числе организационно-техническими мероприятиями.</p> <p>В местах ожидания размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников государственного архива.</p> <p>На видных местах должна быть размещена информация о запрете курения в здании государственного архива.</p>	<p>Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства культуры РФ от 12.01.2009 № 3</p> <p>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)</p>

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

№ п\п	Параметр	Значение, характеристика
1.	Требования к режиму работы государственного архива	<p>Государственный архив должен работать не менее 5 дней в неделю, не менее 8 часов ежедневно. График приема пользователей устанавливается с учетом потребностей пользователей и интенсивности их посещения архива по решению директора государственного архива.</p> <p>О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы государственного архива.</p> <p>Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата оказания государственной услуги не более 15 минут.</p>
2.	Требования к удаленности расположения места	Государственный архив размещается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги с

	выполнения работы от потребителей работы	учетом пешей и транспортной доступности.
3.	Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителями работы	Установление сокращенного срока предоставления государственной услуги (15 календарных дней со дня регистрации обращения) для льготных категорий граждан (ветеранов Великой Отечественной войны, лиц, оформляющих пенсию по инвалидности или потере кормильца). 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 льготным категориям граждан (ветеранам Великой Отечественной войны, лицам, оформляющим пенсию по инвалидности или потере кормильца); 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 государственного 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 государственного 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
	<p>Состав информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>По мере необходимости, но не реже 1 раза в год</p>
Личное обращение пользователя	<p>Прием проводится руководством или специалистами государственного архива без предварительной записи, время ожидания в очереди при наличии посетителей - не более 15 мин</p>	<p>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</p>
Почтовая связь	<p>Прием корреспонденции производится специалистом государственного архива ежедневно с 9 до 17 часов.</p>	<p>Информация о времени приема почтовой корреспонденции обновляется на информационном стенде государственного архива по мере необходимости не реже 1 раза в месяц</p>
Электросвязь Телефон (факс):	<p>Ответы дают специалисты государственного архива, продолжительность одного разговора не должна превышать 15 мин.</p>	<p>Информация о порядке ответов на телефонные звонки обновляется на информационном стенде и в сети Интернет по мере необходимости не реже 1 раза в год</p>
Электронная почта	<p>Просмотр электронной почты производится специалистом ежедневно в часы работы</p>	<p>Обзор обращений граждан обновляется ежеквартально, не</p>

		позднее 10 рабочих дней после окончания квартала
Информационные стенды в помещениях	<p>На информационных стендах должны быть размещены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>В сети Интернет на сайте государственного архива должны быть размещены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - сведения о составе и содержании фондов государственного архива; - сведения о местах хранения архивных документов. 	В течение трех рабочих дней после изменения информации
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	<p>Контроль качества оказания государственной услуги осуществляется 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.</p> <p>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</p>

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов»**

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 запросов от всех категорий пользователей, исполненных архивом (%)	2%	$Q_3 = \frac{Z_{ТЕК}}{Z_{ПРЕД}}$ где $Z_{ТЕК}$ – количество исполненных запросов в данном году, $Z_{ПРЕД}$ – количество исполненных запросов в предыдущем году	Статистическая форма № 1
Доля запросов, исполненных архивом в установленные сроки, от общего числа исполненных запросов (%)	100%	$D_3_{CP} = \frac{Z_{CP}}{Z_A}$ где Z_{CP} – количество запросов, исполненных в течение года в установленные сроки, Z_A – общее количество запросов, исполненных в течение года.	Статистическая форма № 1
Доля запросов, исполненных с положительным результатом, от общего количества исполненных запросов (%)	70%	$D_3_{П} = \frac{Z_{П}}{Z_A}$ где $Z_{П}$ – количество запросов, исполненных в течение года с положительным результатом, Z_A – общее количество запросов, исполненных в течение года.	Отчет государственного архива по статистической форме «Основные показатели развития архивного дела»
Динамика числа информационных мероприятий (%)	2%	$P_m \times 100 / T_m$ где P_m - число мероприятий предыдущего отчетного периода, T_m - число мероприятий текущего отчетного периода	Отчет государственного архива по статистической форме «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 документов на всех видах носителей государственных архивов, находящихся в нормативных условиях, обеспечивающих их постоянное (вечное) хранение (%)	100%	$D_{AD_n} = \frac{AD_n}{AD}$, где AD _n - объем документов государственных архивов, хранящихся в нормативных условиях (единица хранения), AD - Суммарный объем документов, хранящихся в государственных архивах (единица хранения)	Статистическая форма № 1
Сокращение количества аварий и других чрезвычайных ситуаций (количество аварий)	0		Отчет государственного архива по статистической форме «Основные показатели развития архивного дела»
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги			
Уровень оснащённости зданий и помещений государственных архивов современными системами охранной сигнализации (%)	100%	$Y = \frac{P}{O} * 100$, где Y - уровень оснащённости, P - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, O - общее количество помещений	Статистическая форма № 1, паспорт государственного архива
Уровень оснащённости зданий и помещений государственных архивов современными системами пожарной сигнализации (%)	100%	$Y = \frac{P}{O} * 100$, где Y - уровень оснащённости, P - 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 приема посетителей (%)	Не менее 90%	$O_k / O * 100$, где O _k - число опрошенных пользователей, удовлетворенных	Определяется по результатам опросов

		качеством оказания услуги, О - общее число опрошенных пользователей	пользователей
Доля пользователей, повторно обратившиеся в государственный архив по одному и тому же вопросу от общего числа заявителей (%)	Не более 10%	Ок / О x 100, где Ок - число повторно обратившихся пользователей , О - общее количество пользователей	Определяется по регистрации в автоматизированной системе учета
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги			
Доля специалистов с высшим профессиональным или историческим образованием (%)	Не менее 75 %	Св / С x 100, где Св - число специалистов занятых оказанием услуги с высшим профессиональным или историческим образованием; С - общая численность специалистов	Отчет государственного архива по статистической форме № 1-к
Количество специалистов, прошедших повышение квалификации в отчетном году (количество специалистов)	Не менее 1 чел. в год	количество	Отчет государственного архива по статистической форме № 1-к
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги			
Динамика приема запросов на оказание государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий (%)	Не менее 10 % в год	Еэл / Е x 100, где Еэл - количество запросов в электронной форме, Е - общее количество запросов	Отчет государственного архива по статистической форме «Основные показатели развития архивного дела»
Поддержание сайта государственного архива в актуальном состоянии (количество обновлений)	Не менее 1 раз в месяц		Отчет государственного архива по статистической форме «Основные показатели развития архивного дела»

6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги			
Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Количество обоснованных жалоб на качество предоставления государственных услуг (количество жалоб)	0		Отчет государственного архива по статистической форме «Основные показатели развития архивного дела»
Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных пользователей (%)	90%	$\frac{O_k}{O} \times 100$, где O_k - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, O - общее число опрошенных пользователей	Определяется по результатам опросов пользователей