



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

30.07.2020 г.

№ 291

г. Мурманск

Об утверждении областных стандартов качества государственных услуг, оказываемых государственными архивами Мурманской области

В соответствии с пунктом 3.1 Порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ), утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 03.02.2014 № 35-ПП, подпунктом 2.2.3 Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) государственных услуг (работ) утвержденным областным стандартам качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ), утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 06.06.2014 № 293-ПП, общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить областной стандарт качества оказания государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить областной стандарт качества оказания государственной услуги «Предоставление архивных справок и копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Государственному областному казенному учреждению «Государственный архив Мурманской области» (Боева Е.М.), государственному областному казенному учреждению «Государственный архив Мурманской области в г. Кировске» (Салимова С.М.) обеспечить применение стандартов качества оказания государственных услуг, перечисленных в настоящем приказе.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела культурного наследия и архивного дела (Штефаненко В.В.).

И.о. министра

Е.Ф. Евстафьева

Н.Ю. Иванова

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

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги
Министерство культуры Мурманской области (далее—Министерство).

2. Наименование государственной услуги
Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним.

3. Цель государственной услуги
- 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 (безвозмездности) оказания государственной услуги включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание 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 указанного 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:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Указ Президента РФ от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
- приказ Минкультуры РФ № 375, МВД РФ № 584, ФСБ РФ № 352 от 25.07.2006 «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»;
- приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;
- приказ Росархива от 01.09.2017 № 143 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации»;
- Закон Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»;
- Закон Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)»;
- постановление Правительства Мурманской области от 03.02.2014 № 35-ПП «Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения областных стандартов качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги

Получателями государственной услуги (далее – пользователи) являются юридические и физические лица, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства.

Пользователи государственной услуги, не достигший совершеннолетия, допускаются для работы в читальный зал с одним из родителей или другим законным представителем, несущим ответственность за соблюдение Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации (далее – Порядок) несовершеннолетним получателем государственной услуги.

Пользователи государственной услуги обладают равными правами на изучение дел, документов, находящихся на хранении в архивах, справочно-поисковых средств к ним, печатных изданий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 получения 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 (при наличии) пользователя;
- место работы (учебы) должность, ученое звание, ученая степень (при их наличии);
- тема, хронологические рамки и цель исследования.

9.1.2. Выдача подлинников архивных документов во временное пользование организации-фондообразователю или его правопреемнику, судебным, правоохранительным и иным уполномоченным органам производится по письменному указанию руководителя архива или уполномоченного должностного лица - при наличии гарантийного письма о последующем возврате (далее – обращение), в котором также указывается:

- цель получения документов;
- поисковые данные (номер и наименование архивного фонда, номер описи, номера единиц хранения и (или) наименование и хронологические

рамки документов).

Сроки выдачи архивных документов во временное пользование фондообразователю или его правопреемнику, судебным, правоохранительным и иным уполномоченным органам определяются архивом по согласованию с ними, но не могут превышать шести месяцев.

9.1.3. Выдача подлинников архивных документов пользователям в читальном зале архива производится по письменному указанию заместителя директора, в обязанности которого входят вопросы обеспечения сохранности, заведующего архивохранилищем и (или) замещающего его должностного лица на основании заказа (требования) пользователя за исключением случаев, предусмотренных п. 9.4.5.

Архивные документы выдаются на срок до 20 (двадцати) рабочих дней - пользователям в читальный зал (кроме особо ценных документов, выдаваемых на срок не более 10 (десяти) рабочих дней).

9.1.4. Доступ к работе с архивными документами в читальном зале архива осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность пользователя, на основании которого оформляется пропуск для работы в читальном зале, заполняется анкета и письменное согласие на обработку персональных данных.

9.1.5. Физические лица, являющиеся представителями пользователей, дополнительно представляют доверенность, оформленную в установленном порядке.

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:

- 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, 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. 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.

9.2.8. При личном обращении пользователей государственная услуга предоставляется в порядке очереди. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 (пятнадцать) 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 предоставления государственной услуги

9.3.1. Общий срок предоставления государственной услуги не должен превышать 2 (два) рабочих дня со дня регистрации обращения. Срок выдачи дел, документов ограниченного доступа, частично рассекреченных, на иностранных языках составляет не более 10 (десять) рабочих дней со дня оформления заказа (за исключением случаев указанных в п. 9.4.4):

- до 20 дел общим объемом не более 1500 листов (либо одно дело объемом более 1500 листов) управленческой и научно-технической документации или не более 500 листов (либо одно дело объемом более 500 листов) документов личного происхождения;

- до 10 единиц хранения аудиовизуальных и электронных документов.

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

9.4.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

9.4.3. Пользователю предоставляется доступ к делам, документам, справочно-поисковым средствам к ним, печатным изданиям с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

9.4.4. 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:

- выполнение служебных заданий сотрудниками архива с использованием затребованных пользователем дел, документов, печатных изданий. При этом срок, в течение которого такие дела, документы, печатные издания не выдаются, не может превышать 120 (сто двадцать) рабочих дней со дня заказа их пользователем;

- выдачи дел, документов, печатных изданий во временное пользование юридическим и физическим лицам – фондообразователям, их правопреемникам или по запросам органов государственной власти и иных государственных органов, органов местного самоуправления. При этом срок, в течение которого такие дела, документы, печатные издания не выдаются, не может превышать срока, указанного в акте о выдаче во временное пользование таких дел, документов, печатных изданий;

- экспонирования дел, документов, печатных изданий на выставке. При этом срок, в течение которого такие дела, документы, печатные издания не выдаются, не может превышать срока их выдачи из архивохранилища, определенного распорядительным документом на проведение выставки;

- выдачи дел, документов, печатных изданий другому пользователю в читальный зал. При этом срок, в течение которого такие дела, документы, печатные издания не выдаются, не может превышать 40 (сорок) рабочих дней со дня заказа их пользователем.

9.4.5. На основании заключения комиссии, утвержденного руководителем архива или уполномоченным им лицом, производится выдача пользователям подлинников архивных документов:

- уникальных;
- имеющих в оформлении или приложений к ним драгоценные металлы и камни;

- имеющих копию фонда пользования;
- признанных находящимися в неудовлетворительном физическом состоянии;

- с угасающим текстом, при наличии пигментных пятен, коррозии железо-галловых чернил, нарушения связи красочного слоя с основой (растрескивание, осыпи, порошение), на ломкой бумаге, на кальке, имеющих сургучные и восковые печати, повреждение переплета (раскол блока, нарушение шитья, выпадение листов), корешок, который не позволяет раскрыть дело на ровной поверхности, не причиняя при этом повреждений переплету и самому делу (только для самостоятельного копирования).

Выдача подлинников архивных документов пользователям, указанных в настоящем пункте осуществляется только на основании заключения комиссии, утвержденного руководителем архива или уполномоченным им лицом.

Выдача заключений о возможности либо невозможности выдачи по заказу пользователя подлинника архивного документа осуществляется создаваемой в архиве комиссией, состоящей из не менее 3 (трех) специалистов в области обеспечения сохранности архивных документов.

Срок подготовки заключения комиссии и передачи его руководителю архива или уполномоченному им лицу не должен превышать 20 (двадцать) рабочих дней со дня оформления пользователем заказа на выдачу подлинника архивного документа.

В целях подготовки заключения комиссией оценивается наличие в архивном документе:

- угасающего текста;
- пигментных пятен;
- коррозии железо-галловых чернил;
- нарушения связи красочного слоя с основой (растрескивание, осыпи, порошение);
- ломкости носителя.

Заключение должно содержать:

- название архива;
- дату составления и номер заключения;
- вводную часть, в которой излагается основание проведения заседания комиссии со ссылкой на заголовок и архивный шифр архивного документа, возможность либо невозможность выдачи которого пользователю является предметом заседания комиссии;

- основную часть, содержащую доводы комиссии, послужившие основанием для дачи заключения;

- заключительную часть, содержащую вывод о возможности либо невозможности выдачи подлинника архивного документа.

Заключение подписывается всеми членами комиссии с указанием их должностей и расшифровкой подписей и передается руководителю архива или уполномоченному им лицу.

Руководитель архива или уполномоченное им лицо в течение 2 (двух) рабочих дней после получения заключения комиссии утверждает его.

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. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) нарушение срока регистрации документов;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено подразделом 9.1 Стандарта;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа или отсрочки не предусмотрены подразделом 9.4 Стандарта;
- 5) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной подразделом 4 Стандарта;
- 6) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 7) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9.5.3. 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.

9.5.4. Прием жалоб осуществляется архивом, предоставляющим государственную услугу.

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. Жалоба подлежит регистрации в соответствующих регистрационных формах в день поступления. При регистрации на жалобе проставляется штамп архива и указывается входящий номер. Одновременно оформляется расписка 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 поступления жалобы;
- 2) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) пользователя;
- 3) перечень поступивших 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 в течение одного рабочего дня 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 и передает директору архива.

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 15 (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 5 (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, направившего обращение, или 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 административном или в судебном порядке.

9.5.13. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц архива рассматривается директором архива (в его отсутствие – заместителем директора). В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя архива, жалоба подается в Министерство, осуществляющее координацию и контроль деятельности архива.

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, осветительными приборами. | 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 Минкультуры РФ от 18.01.2007 № 19; Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом |

| | | |
|------------------------|--|---|
| | | Минкультуры 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 Минкультуры 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 Минкультуры РФ от 18.01.2007 № 19 |

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
|--------------------------|---|--|
| Разрешительные документы | В соответствии с главой 6 «Доступ к архивным документам и их использование» Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» | Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях, утвержденные приказом Росархива от 02.03.2020 № 24 |
| 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, научных организациях, утвержденные приказом Росархива от 02.03.2020 № 24 |
| 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, научных организациях, утвержденные приказом Росархива от 02.03.2020 № 24 |
| 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 Минкультуры РФ от 12.01.2009 № 3; Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» |

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 Росархива 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.

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 России от 11.04.2012 № 338н.

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 |
|------------------------------------|---|---|
| Личное обращение пользователя | Прием проводится руководством или специалистами государственного архива без предварительной записи, время ожидания в очереди при наличии посетителей - не более 15 минут. | Информационные стенды и информация в сети Интернет на сайте государственного архива должна актуализироваться по мере необходимости, но не реже 1 раза в год |
| Почтовая связь | Прием корреспонденции производится | Информация о времени |

| | | |
|------------------------------------|--|---|
| | специалистом архива в рабочие дни с 9 до 17 часов. | приема почтовой корреспонденции обновляется на информационном стенде государственного архива по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц |
| Телефонная связь | 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 архива в рабочие дни с 9 до 17 часов. | Информация о порядке ответов по электронной почте обновляется на информационном стенде и в сети Интернет по мере необходимости не реже 1 раза в год |
| 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 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 3 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; | В течение 3 рабочих дней после изменения информации |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - сведения о графике работы архива и приема пользователей; - извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих оказание государственной услуги, в т.ч. из стандартов качества архива; - 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 рабочих 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 нормативно-правовыми актами, указанными в разделе 6 настоящего стандарта. Внешний контроль качества оказания государственной услуги осуществляет Министерство путем анализа и сравнения фактического оказания государственной услуги и ее соответствия настоящему 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 | | | |
| Доля единиц хранения своевременно выданных пользователям через читальный зал архива (%) | 100% | $D = K_{\text{срок}} / K * 100\%$, где D – доля единиц хранения своевременно выданных пользователям через читальный зал архива K _{срок} - количество единиц хранения, выданных в срок K - общее количество единиц хранения, выданных пользователям через читальный зал архива | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Доля пользователей, удовлетворенных качеством консультирования о составе и содержании архивных фондов, использовании справочно-поисковых средств к архивным делам, документам (%) | 90% | $D = O_k / O * 100$, где D - доля пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги O _k - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, O - общее число опрошенных пользователей | Определяется по результатам опросов пользователей |
| Доля единиц хранения своевременно возвращенных пользователями после выдачи во временное пользование (%) | 100% | $D = K_{\text{срок}} / K * 100\%$, где D – доля единиц хранения своевременно возвращенных пользователями после выдачи во временное пользование K _{срок} - количество единиц хранения, возвращенных в срок | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |

| | | | |
|--|---------------|---|---|
| | | К - общее количество единиц хранения, возвращенных пользователям после выдачи во временное пользование | |
| 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 доступ пользователей к автоматизированным архивным ресурсам (%) | Не менее 20 % | $D = M_{\text{ОБОР}} / M * 100\%$, где D – доля посадочных мест в читальном зале, обеспечивающих доступ пользователей к автоматизированным информационным ресурсам M _{ОБОР} - количество мест, обеспечивающих доступ пользователей к автоматизированным архивным ресурсам M - общее количество посадочных мест в читальном зале | Технические характеристик и читального зала |
| Доля специально отведенных мест в читальном зале, предназначенных для осуществления самостоятельного копирования документов в присутствии работника архива (%) | Не менее 10 % | $D = M_{\text{ОБОР}} / M * 100\%$, где D – доля посадочных мест в читальном зале, предназначенных для осуществления самостоятельного копирования документов в присутствии работника архива M _{ОБОР} - количество мест, предназначенных для самостоятельного копирования документов M - общее количество посадочных мест в читальном зале | Технические характеристик и читального зала |
| 2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги | | | |
| Уровень оснащённости зданий и помещений государственных архивов современными системами охранной сигнализации (%) | 100% | $Y = \text{ОП} / \text{О} \times 100$, где Y - уровень оснащённости, ОП - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, О - общее количество помещений | Статистическая форма № 1, паспорт государственного архива |
| Уровень оснащённости | 100% | $Y = \text{П} / \text{О} \times 100$, где | Статистическая |

| | | | |
|--|-----------------------|--|---|
| зданий и помещений государственных архивов современными системами пожарной сигнализации (%) | | У - уровень оснащённости, П - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, О - общее количество помещений | форма № 1, паспорт государственного архива |
| 3. Требования к доступности государственной услуги | | | |
| Доля пользователей, удовлетворенных графиком работы читального зала (%) | не менее 90% | $D = O_k / O \times 100$, где D - доля пользователей, удовлетворенных графиком работы читального зала O _k - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, O - общее число опрошенных пользователей | Определяется по результатам опросов пользователей путем анкетирования |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги | | | |
| Доля специалистов с высшим профессиональным или историческим образованием (%) | Не менее 75 % | $D = C_v / C \times 100$, где D - доля специалистов с высшим профессиональным образованием C _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 | $D = E_{эл} / E \times 100$, где D - доля приема запросов на оказание государственной услуги с использованием ИКТ E _{эл} - количество запросов в электронной форме, E - общее количество запросов | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Поддержание сайта государственного архива в актуальном состоянии | Не менее 1 раз в | количество | Статистическая форма «Основные |

| | | | |
|---|-------|---|---|
| (количество обновлений) | месяц | | 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 | количество | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных пользователей (%) | 90% | $D = O_k / O \times 100$, где D - доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги O _k - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, O - общее число опрошенных пользователей | Определяется по результатам опросов пользователей путем анкетирования |

**Областной стандарт качества оказания государственной услуги
«Предоставление архивных справок и копий архивных документов,
связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской Федерации и
международными обязательствами Российской Федерации»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги: Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство).

2. Наименование государственной услуги:

Предоставление архивных справок и копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации.

3. Цель государственной услуги:

обеспечение пользователя запрашиваемой информацией.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание 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 указанного 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;

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.

6. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ 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»;
- Федеральный закон от 17.12.2001 № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- приказ Росархива от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в

государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях»;

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

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

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

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания);

- юридические лица независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

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

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

9.1.1. Государственная услуга по предоставлению архивных справок и копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций, оказывается на основании запроса, в котором должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), год рождения гражданина, в отношении которого запрашивается информация;

- почтовый или электронный адрес (последний – при наличии), по которому следует направить ответ;

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

- форма получения пользователем информации (архивная справка, архивная копия, архивная выписка).

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. Физические лица, являющиеся представителями пользователя, представляют доверенность, оформленную в установленном порядке,

подтверждающую полномочия на получение запрашиваемой информации в отношении пользователя

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 исполнение 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 других документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

9.2.4. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в архив обращения, доставленного пользователем лично, посредством электронной почты, почтовой, факсимильной связи, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, Единого или регионального портала государственных услуг, Автоматизированной информационной системы по документам Архивного фонда Мурманской области, по защищенным каналам с использованием шифровальных (криптографических) средств, информационно-телекоммуникационным системам и сетям.

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

Время ожидания в очереди не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

9.2.6. 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.

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

9.3.1. Оснований для приостановления оказания государственной услуги не предусмотрено.

9.3.2 Запрос пользователя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- если запрос не поддается прочтению;
- если ответ по существу указанной в запросе темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию);
- если запрос касается темы (вопроса), в отношении которой пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (руководитель архива или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же архив);
- если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц архива, а также членов их семей;
- если у пользователя отсутствуют документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос (в случае, если не истек срок ограничения, установленный частью 3 статьи 25 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»).

О причинах оставления запроса без рассмотрения сообщается пользователю в случаях, если его фамилия и почтовый (электронный адрес) поддаются прочтению.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги

9.4.1. Запросы социально-правового характера исполняются в течение 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации запроса.

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. Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) нарушение срока регистрации документов;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено подразделом 9.1 Стандарта;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа или отсрочки не предусмотрены подразделом 9.4 Стандарта;
- 5) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной подразделом 4 Стандарта;
- 6) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 7) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9.5.3. 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.

9.5.4. Прием жалоб осуществляется архивом, предоставляющим государственную услугу.

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. Жалоба подлежит регистрации в соответствующих регистрационных формах в день поступления. При регистрации на жалобе проставляется штамп архива и указывается входящий номер. Одновременно оформляется расписка 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 поступления жалобы;
- 2) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) пользователя;
- 3) перечень поступивших 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 в течение одного рабочего дня 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 и передает директору архива.

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 15 (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 5 (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, направившего обращение, или 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 административном 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, осветительными приборами. | 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 Минкультуры РФ от 18.01.2007 № 19; Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры 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 | Специальные правила пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденные приказом Минкультуры РФ от 12.01.2009 № 3; Правила организации хранения, комплектования, учета и |

| | | |
|--|--|--|
| | автотранспортных средств пользователей должны быть предусмотрены на территории, прилегающей к месторасположению государственного архива. | использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Минкультуры РФ от 18.01.2007 № 19 |
|--|--|--|

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
|--------------------------|---|---|
| Разрешительные документы | В соответствии с главой 6 «Доступ к архивным документам и их использование» Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» | Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях, утвержденные приказом Росархива от 02.03.2020 № 24 |
| 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, научных организациях, утвержденные приказом Росархива от 02.03.2020 № 24 |
| 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, научных организациях, утвержденные приказом Росархива от 02.03.2020 № 24 |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| 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 Минкультуры РФ от 12.01.2009 № 3;</p> <p>Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»</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 работы читального зала устанавливается с учетом потребностей пользователей и интенсивности их посещения архива по решению директора архива.</p> <p>О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы 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 выполнения работы от потребителей работы | <p>Государственный архив размещается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги с учетом пешей и транспортной доступности.</p> |
| 3. | Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителями работы | <p>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).</p> <p>Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями пользователей осуществляется в соответствии с действующим законодательством.</p> |
| 4. | Требования к очередности выполнения работы в случае превышения спроса на работу | <p>В первоочередном порядке государственная услуга предоставляется льготным категориям граждан (ветеранам Великой Отечественной войны, лицам,</p> |

| | |
|---------------------------------|--|
| над возможностями ее выполнения | ее оформляющим пенсию по инвалидности или потере кормильца). |
|---------------------------------|--|

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 Росархива 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.

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 России от 11.04.2012 № 338н.

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 |
|--|--|---|
| Сайты государственных архивов, информационные стенды | 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 2 раз в год |
| Личное обращение пользователя | Прием проводится руководством или специалистами государственного архива | Информация на сайтах государственных |

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| | без предварительной записи, время ожидания в очереди при наличии посетителей - не более 15 минут. | архивов и информационных стендах должна актуализироваться по мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
| Почтовая связь | Прием корреспонденции производится специалистом государственного архива по будням с 9 до 17 часов. | Информация о времени приема почтовой корреспонденции обновляется на информационном стенде государственного архива по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц |
| Телефон (факс): | Ответы дают специалисты государственного архива, продолжительность одного разговора не должна превышать 15 минут. | Информация на сайтах государственных архивов и информационных стендах должна актуализироваться по мере необходимости, но не реже 2 раз в год |
| Электронная почта | Просмотр электронной почты производится специалистом по будням в часы работы. | Обзор обращений граждан обновляется ежеквартально, не позднее 10 рабочих дней после окончания квартала |
| Сайты государственных архивов | 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 стандартов качества государственного архива; - сведения о составе и содержании фондов государственного архива; - сведения о местах хранения архивных документов. | В течение 3 рабочих дней после изменения информации |
| Информационные стенды | На информационных стендах должны быть размещены: - сведения о местах хранения архивных документов; - извлечения из нормативно-правовых актов, регулирующих оказание | В течение 3 рабочих дней после изменения информации |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | <p>государственной услуги, в т.ч. из стандартов качества государственного архива;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. | |
| 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 рабочих 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 осуществляется в соответствии с утвержденным стандартом. Внешний контроль качества оказания государственной услуги осуществляет Министерство 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
«Предоставление архивных справок и копий архивных документов,
связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской Федерации и
международными обязательствами Российской Федерации»**

| 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 | | | |
| Доля запросов, исполненных архивом в установленные сроки, от общего числа исполненных запросов (%) | 100% | $D Z_{CP} = \frac{Z_{CP}}{Z_A}$, 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 непрофильных запросов, по которым осуществлен адресный пересыл (%) | Не менее 90% | $D Z_{aп} = \frac{Z_{aп}}{Z_{нз}}$, где $Z_{aп}$ – количество непрофильных запросов, по которым осуществлен адресный пересыл, $Z_{нз}$ – общее количество непрофильных запросов, исполненных в течение года. | 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) | 100% | $D АДН = \frac{АДН}{АД}$, где $АДН$ - объем документов государственных архивов, хранящихся в нормативных условиях (единица хранения), | Статистическая форма № 1 |

| | | | |
|--|--------------|--|---|
| хранение (%) | | АД - Суммарный объем документов, хранящихся в государственных архивах (единица хранения) | |
| Сокращение количества аварий и других чрезвычайных ситуаций (количество аварий) | 0 | количество | 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% | $Y = \frac{ОП * 100}{О}$, где Y - уровень оснащённости, ОП - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, О - общее количество помещений | Статистическая форма № 1, паспорт государственного архива |
| Уровень оснащённости зданий и помещений государственных архивов современными системами пожарной сигнализации (%) | 100% | $Y = \frac{П * 100}{О}$, где Y - уровень оснащённости, П - количество помещений, не имеющих современной системы сигнализации, О - общее количество помещений | Статистическая форма № 1, паспорт государственного архива |
| 3. Требования к доступности государственной услуги | | | |
| Доля пользователей, удовлетворенных графиком приема посетителей (%) | Не менее 90% | $Доля = \frac{Ок}{О} * 100$, где Доля - доля пользователей, удовлетворенных графиком приема посетителей; Ок - число опрошенных пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, О - общее число опрошенных пользователей | Определяется по результатам ежегодных опросов пользователей путем анкетирования |
| Доля пользователей, повторно обратившихся в государственный архив по одному и тому же вопросу от общего числа заявителей (%) | Не более 10% | $Доля = \frac{Ок}{О} * 100$, где Доля - доля пользователей, повторно обратившихся в государственный архив по одному и тому же вопросу от общего числа заявителей; 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 % | Доля = $S_v / C \times 100$, где Доля - доля специалистов с высшим профессиональным или историческим образованием; S_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 | Доля = $E_{эл} / E \times 100$, где Доля - доля приема запросов на оказание государственной услуги с использованием ИКТ; $E_{эл}$ - количество запросов в электронной форме, E - общее количество запросов | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Поддержание сайта государственного архива в актуальном состоянии (количество обновлений) | Не менее 4 раз в месяц | количество | 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 | количество | Статистическая форма «Основные показатели развития архивного дела» |
| Доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных пользователей | 90% | Доля = $O_k / O \times 100$, где Доля - доля пользователей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа опрошенных пользователей, O_k - число опрошенных | Определяется по результатам опросов пользователей путем |

| | | | |
|-----|--|--|---------------|
| (%) | | пользователей, удовлетворенных качеством оказания услуги, О - общее число опрошенных пользователей | анкетирования |
|-----|--|--|---------------|
