

УТВЕРЖДЕН

приказом Управления архивами
Свердловской области

от 28.04.2016 № 27-01-33/101

«Об утверждении Стандарта качества
предоставления государственной услуги
«Оказание информационных услуг на
основе архивных документов»
(исполнение социально-правовых
запросов)»

Стандарт качества государственной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов» (исполнение социально-правовых запросов)

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги

Государственная услуга «Оказанию информационных услуг на основе архивных документов» (исполнение социально-правовых запросов) (далее – государственная услуга).

1.2. Наименование и контактная информация исполнительного органа государственной власти Свердловской области

Предоставление государственной услуги осуществляется подведомственными Управлению архивами Свердловской области (далее – Управление архивами) государственными архивами Свердловской области (далее – государственные архивы).

Место нахождения Управления архивами и его почтовый адрес: 620004, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.101, 5 этаж, каб.533.

Электронный адрес Управления архивами: uprarchives@egov66.ru

Официальный сайт Управления архивами: <http://uprarchives.midural.ru>

Справочные телефоны: (343) 312-00-26; 312-09-21.

График работы Управления архивами:

с понедельника по пятницу с 08.30 часов до 13.00 часов и с 13.30 часов до 17.00 часов.

1.3. Потребители услуги

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

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, 25 декабря, № 237);

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 41, ст.8220-8235);

Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст.4169);

Федеральный закон от 01 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 23, ст. 2199);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ч.1, ст. 3448);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст.74);

Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 года № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (Собрание законодательства Российской Федерации. 1997. № 10, ст. 1127);

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации 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» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный № 9059, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 20, 14.05.2007);

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 25.07.2005 № 375/584/352 «Об утверждении Положения о порядке доступа к материалам, хранящимся в государственных архивах и архивах государственных органов Российской Федерации, прекращенных уголовных и административных дел в отношении лиц, подвергшихся политическим репрессиям, а также фильтрационно-проверочных дел» («Российская газета», 2006, 22 сентября, № 212);

Закон Свердловской области от 25 марта 2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области» («Областная газета», 2005, 30 марта, № 82-84);

Закон Свердловской области от 19 ноября 2008 года № 104-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, государственными полномочиями Свердловской области по хранению, комплектованию, учету и использованию архивных документов, относящихся к государственной собственности Свердловской области» («Областная газета», 2008, 22 ноября, № 366-367) с изменениями, внесенными законами Свердловской области от 19 октября 2009 года № 81-ОЗ («Областная газета», 2009, 14 октября, № 303-307), от 27 декабря 2010 года № 122-ОЗ («Областная газета», 2010, 29 декабря, № 474-476), от 27 января 2012 года № 1-ОЗ («Областная газета», 2012, 28 января, № 32-35);

постановление Правительства Свердловской области от 29.10.2007 № 1053-ПП «О предоставлении мер социальной поддержки пользователям архивными документами, находящимися в государственной собственности Свердловской области» («Областная газета», 2007, 3 ноября, № 380-381); постановление Правительства Свердловской области от 16.11.2011 № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Областная газета», 2011, 25 ноября, № 441-442);

постановление Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги» («Областная газета», 2012, 29 ноября, № 521-523);

приказ Управления архивами Свердловской области от 30.11.2015 № 27-01-33/208 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела в качестве основных видов деятельности, и одобрении примерного ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области в сфере архивного дела» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), 2016, 2 декабря) с изменениями, внесенными приказом Управления архивами Свердловской области от 28.04.2016 № 27-01-33/95.

2. Требования к порядку и условиям предоставления услуг

2.1. Общие требования к процессу предоставления услуг

Для предоставления государственной услуги пользователь представляет в государственный архив письменный запрос о предоставлении государственной услуги.

В запросе пользователя должны быть указаны:

- 1) для граждан – фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии);
- 2) почтовый и/или электронный адрес пользователя;
- 3) интересующие пользователя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- 4) форма получения пользователем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка; архивные копии; тематический перечень, тематический обзор документов);
- 5) личная подпись гражданина или подпись должностного лица;
- 6) дата отправления.

Запрещается требовать от пользователя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

Государственные архивы осуществляют предоставление государственной услуги бесплатно.

2.2. Порядок предоставления услуги

Запрос пользователя, поступивший в государственный архив Свердловской области, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги, поступившего в государственный архив Свердловской области в нерабочий или праздничный день, осуществляется в течение трех, следующих за ним, рабочих дней.

Срок ожидания пользователем в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок исполнения запросов по документам государственных архивов не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса в профильных государственных учреждениях (государственных архивах). В исключительных случаях руководители государственных архивов либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 дней с письменным объяснением задержки исполнения срока запроса.

Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в государственных архивах документов (непрофильные запросы), в течение 5 дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, муниципальные архивы, в иные организации, где могут храниться необходимые документы.

Результатом предоставления государственной услуги является ответ государственного архива на социально-правовой запрос:

информационное письмо;
архивная справка;
архивная выписка;
архивная копия;
ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;
рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;
уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Обеспечивается возможность получения заявителем информации о предоставляемой государственной услуге на сайте государственных архивов в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области.

В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

Государственная услуга не предоставляется в следующих случаях:

1) если запросы пользователей не содержат фамилии, имени, отчества пользователя или почтового адреса и/или электронного адреса пользователя, при этом ответ на запрос не дается;

2) если в запросе пользователя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

3) если запрос пользователя не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, и он не подлежит направлению на рассмотрение руководителя государственного архива или уполномоченному на то лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается пользователю, направившему запрос, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

4) если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Пользователю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;

5) если в запросе содержится вопрос, на который пользователю ранее неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства. Уполномоченное лицо государственного архива вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший запрос;

6) если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Уполномоченное лицо государственного архива вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

7) отсутствие у пользователя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления услуги

Государственные архивы осуществляют свою деятельность при наличии разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается государственная услуга.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в государственном архиве. Помещение для приема заявителей должно соответствовать комфортным условиям заявителей, в том числе для инвалидов, и оптимальным условиям работы сотрудников государственного архива.

1) вход в помещение, где располагается государственный архив, должен обеспечивать свободный доступ заявителям. Вход в помещение, где располагается государственный архив, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей сведения о наименовании государственного архива, его местонахождении и режиме работы;

2) в помещениях государственных архивов обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в государственные архивы и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории государственного архива в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников государственного архива, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в государственный архив, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников государственного архива;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории государственного архива;

содействие инвалиду при входе в государственный архив и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к государственным архивам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной

информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в государственный архив, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

Помещение для работников государственных архивов, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

- 1) наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;
- 2) наличие удобной офисной мебели;
- 3) оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;
- 4) возможность доступа к справочным поисковым системам.

Места информирования, предназначенные для ознакомления пользователей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, обеспечиваются стульями и столами для оформления документов.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для пользователей. Места ожидания оборудуются стульями, столами с наличием в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Требования к местам проведения личного приема пользователей:

- 1) прием пользователей должностными лицами государственного архива осуществляется в специально отведенном или приспособленном для этого помещении;
- 2) помещение для приема пользователя должно быть снабжено стулом, бумагой формата А4 и канцелярскими принадлежностями, должно иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пользователях должностным лицом ведется прием только одного пользователя, за исключением случаев коллективного обращения пользователей.

Текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области и на официальном сайте государственного архива в сети Интернет.

Оформление текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации пользователями.

2.5. Требования к доступности услуги для потребителей

Требования к режиму работы государственных архивов, предоставляющих государственную услугу:

график работы Управления архивами:

с понедельника по пятницу с 08.30 часов до 13.00 часов и с 13.30 часов до 17.00 часов;

информация о графиках работы государственных архивов содержится в Приложении № 1 к настоящему стандарту.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги от получателей отсутствуют.

Требования к доступности услуги для особых категорий получателей государственной услуги установлены постановлением Правительства Свердловской области от 29.10.2007 № 1053-ПП «О предоставлении мер социальной поддержки пользователям архивными документами, находящимися в государственной собственности Свердловской области».

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг

Требования к численности персонала, участвующего в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Государственную услугу предоставляют сотрудники государственных архивов, имеющие средне-специальное образование и стаж работы по специальности не менее 1 года или высшее историческое (историко-архивное) образование.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг

Пользователи могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги:

- по телефонам государственных архивов;
- путем направления письменного обращения почтой или передачей его непосредственно в государственные архивы;
- путем направления письменного обращения электронной почтой;
- при личном обращении;
- на официальных сайтах государственных архивов в сети Интернет;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуги

Контроль за полнотой и качеством исполнения стандарта предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц государственного архива.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления архивами) и внеплановыми, в том числе, по конкретному обращению пользователя.

Для проверки полноты и качества исполнения государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Управления архивами.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4. Учет мнения потребителей услуги

Государственными архивами проводится опрос получателей государственной услуги, обобщение и анализ информации по вопросам мониторинга качества предоставления государственной услуги. По итогам мониторинга государственные архивы подготавливают предложения по улучшению качества и доступности государственной услуги.

5. Показатели качества предоставления государственной услуги

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) соотношение исполненных запросов к общему количеству поступивших;
- 2) количество жалоб, поступивших в орган, ответственный за предоставление государственной услуги, на организацию приема пользователей;
- 3) количество удовлетворенных судами исков, поданных в отношении государственных архивов, предоставляющих государственную услугу, в части вопросов, касающихся неправомерных действий, в связи с принятыми решениями об отказах в предоставлении государственной услуги;
- 4) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- 5) количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;
- 6) количество взаимодействий пользователя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги (не более 2 взаимодействий);
- 7) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- 8) создание инвалидам следующих условий доступности государственных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:
 - оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;
 - предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных услуг наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур (индукционной системы для слабослышащих).

Пользователь на стадии рассмотрения его запроса государственным архивом имеет право:

1) представлять дополнительные материалы и документы по рассматриваемому запросу;

2) получать уведомление о направлении запроса в органы и организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в запросе вопросов;

3) обращаться с жалобой на принятое по запросу решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением запроса в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения запроса;

5) осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Стандарту.

Должностные лица государственных архивов обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запросов пользователей;

2) получение необходимых для рассмотрения письменных запросов пользователей документов и материалов в других органах и организациях и иными должностными лицами, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Параметрами полноты и качества ответа на запрос являются:

1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;

2) четкость, логичность и простота изложения;

3) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращения общепринятых правил, правил и стандартов делопроизводства.

**Информация о месте нахождения, почтовых и электронных адресах,
контактных телефонах государственных архивов Свердловской области**

- 1) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив Свердловской области»
620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 17, тел./ф. (343) 376-31-03, 376-31-05
e-mail: v17@gaso-ural.ru
сайт: <http://gaso-ural.ru/>
- 2) государственное казенное учреждение Свердловской области «Центр документации общественных организаций Свердловской области»
620075, г. Екатеринбург, ул. Пушкина, 22, тел./ф.: (343) 371-98-82, 371-54-53
e-mail: cdooso@epn.ru
сайт: <http://cdooso.ru>, <http://партархив.рф>
- 3) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив административных органов Свердловской области»
620075, г. Екатеринбург, просп. Ленина, 34, тел./ф. (343) 371-58-98
e-mail: archiv@epn.ru
сайт: <http://gaaoso.ru/>
- 4) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив документов по личному составу Свердловской области»
620017, г. Екатеринбург, ул. Артинская, 4, тел./ф. (343) 216-96-12, 270-88-22
e-mail: Gosarhivl@yandex.ru
сайт: <http://gadlssso.ru/>
- 5) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив в городе Ирбите»
623850, г. Ирбит, ул. Камышловская, 16, тел./ф. (34355) 3-83-52
e-mail: gosarhiv-irbit@bk.ru
сайт: <http://госархив-ирбит.рф/>
- 6) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив в городе Красноуфимске»
623300, г. Красноуфимск, ул. Пролетарская, 84, тел./ф. (34394) 7-59-10, 5-17-40
e-mail: gosarhiv@mail.ru
сайт: <http://krufarhiv.com/>