

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14.01. 2016

г. Норильск

№ 56

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним»

В соответствии с постановлением Главы Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг», в целях повышения результативности бюджетных расходов и качества муниципальной услуги, предоставляемой МКУ «Норильский городской архив»,

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним» (прилагается).

2. Признать утратившим силу распоряжение Администрации города Норильска от 16.01.2012 № 47 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области формирования муниципального архива».

3. Наделить заместителя Руководителя Администрации города Норильска по общим вопросам полномочиями по осуществлению внешнего контроля за деятельностью МКУ «Норильский городской архив», а также за соблюдением качества фактически предоставляемой им муниципальной услуги Стандарту качества, утвержденному пунктом 1 настоящего распоряжения.

4. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Заполярная правда» и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу с 01.01.2016.

И.о. Руководителя Администрации города Норильска

В.А. Калинин

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Администрации города Норильска
от 14.01. 2016 № 66

С Т А Н Д А Р Т
качества предоставления муниципальной услуги
«Обеспечение доступа к архивным документам (копиям)
и справочно-поисковым средствам к ним»

I. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта: муниципальное казенное учреждение «Норильский городской архив» (далее - МКУ «Норильский городской архив»).

1.2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на обеспечение физическим и юридическим лицам доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним и устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также в процессе ее предоставления.

1.3. Термины и определения:

Архивный фонд Российской Федерации - исторически сложившаяся и постоянно пополняющаяся совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов Российской Федерации, относящихся к информационным ресурсам и подлежащих постоянному хранению.

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.

Справочно-поисковые средства (далее - СПС) - совокупность описаний архивных документов, представленных в архивных справочниках, предназначенных для поиска архивных документов и содержащейся в них документной информации.

Исполнитель услуги - МКУ «Норильский городской архив», осуществляющий хранение, комплектование, учет и использование документов Архивного фонда Российской Федерации, а также документов по личному составу ликвидированных учреждений, предприятий, организаций, осуществлявших свою деятельность на территории муниципального образования город Норильск.

Получатель услуги - физические и юридические лица, обращающиеся к Исполнителю услуги для получения и использования необходимой информации.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность Исполнителя услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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 о защите информации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне»;

Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О ввозе и вывозе культурных ценностей»;

Закон Красноярского края от 16.11.2005 № 16-4022 «О полномочиях органов государственной власти Красноярского края в области архивного дела»;

Закон Красноярского края от 06.12.2007 № 3-766 «О разграничении собственности на архивные документы, хранящиеся в муниципальных архивах края, и порядке передачи архивных документов, находящихся в государственной собственности края»;

Закон Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5564 «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями в области архивного дела»;

Приказ Росархива от 11.03.1997 № 11 «Об утверждении Регламента государственного учета документов Архивного Фонда Российской Федерации»;

Приказ Минкультуры РФ от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях, библиотеках, организациях Российской академии наук»;

Приказ Минкультуры России от 03.06.2013 № 635 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах»;

Приказ Главархива СССР от 01.03.1988 № 17 «Об утверждении Типовых норм времени и выработки на основные виды работ, выполняемых в государственных архивах Российской Федерации»;

«Укрупненные нормы времени на работы, выполняемые в объединенных архивах, хранящих документы по личному составу учреждений, организаций, предприятий» (утв. Постановлением Минтруда РФ от 18.12.1992 № 57);

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, органов местного самоуправления муниципального образования город Норильск.

1.5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

- документы, регламентирующие деятельность Исполнителя услуги;
- условия размещения и режим работы Исполнителя услуги;
- техническое оснащение Исполнителя услуги (оборудование и приборы, обеспечивающие сохранность документов, офисная техника и т.д.);

-укомплектованность Исполнителя услуги специалистами и их квалификация;

- требования к технологии оказания услуги;
- информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуги;
- контроль за деятельностью Исполнителя услуги;
- ответственность за качество оказания услуги;
- критерии оценки качества услуги.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

2.1. Сведения об услуге: полное наименование услуги - «Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним».

Содержание услуги: обеспечение физическим и юридическим лицам доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним.

Услуга измеряется в количестве посещений читального зала.

Услуга предоставляется бесплатно на основании действующего законодательства Российской Федерации, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

2.2. Сведения о Получателе услуги: в качестве Получателей услуги выступают граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, организации и общественные объединения (далее - заявители).

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Исполнителя услуги:

Устав МКУ «Норильский городской архив»;

Должностные инструкции, штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, настоящий Стандарт, а также иные государственные стандарты, имеющие отношение к архивной деятельности.

2.4. Условия размещения и режим работы Исполнителя услуги:

Исполнитель услуги должен быть размещен в специально приспособленных зданиях и помещениях, доступных для Получателя услуги. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, водоснабжение, система вентиляции).

Площадь и состояние помещений Исполнителя услуги должны обеспечивать размещение работников Исполнителя услуги, хранящихся документов, Получателей услуги и отвечать санитарным, строительным нормам, правилам противопожарной безопасности и безопасности труда.

Режим работы Исполнителя услуги: ежедневно с 9.00 час. до 13.00 час. и с 14.00 час. до 17 час. 12 мин. Суббота, воскресенье - выходные дни.

2.5. Техническое оснащение Исполнителя услуги:

Помещения Исполнителя услуги должны быть оснащены специальным оборудованием (мобильными и стационарными металлическими стеллажами), рабочие места для работников Исполнителя услуги - компьютерами, копировальными аппаратами, телефонной, факсимильной и электронной связью и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться Исполнителем услуги строго по назначению, содержаться в технически исправном состоянии.

2.6. Укомплектованность Исполнителя услуги специалистами и их квалификация:

Исполнитель услуги должен быть укомплектован специалистами в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов должна обеспечиваться периодическим обучением на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.7. Требования к технологии оказания услуги:

2.7.1. Перечень документов, необходимых для получения услуги:

-личное заявление или письмо направившей заявителя организации, в которых указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, должность, ученое звание, ученая степень, тема, хронологические рамки и цель исследования.

-анкета рекомендованного образца;

-паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

Заявление может быть подано, в том числе, посредством почтового отправления, через единый портал государственных и муниципальных услуг и (или) региональный портал государственных и муниципальных услуг, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в сети Интернет.

Требовать от Получателя услуги документы, не предусмотренные настоящим пунктом Стандарта, не допускается.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.7.3. Результатом предоставления услуги являются:

-получение для изучения дел, документов в виде подлинников и/или копий фонда пользования, прошедших научное описание, техническое оформление и находящихся в удовлетворительном физическом состоянии;

-копии архивных документов;

-рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

-консультации специалистов Архива по составу и содержанию дел, документов и справочно-поисковых средств к ним по теме исследования;

-письмо с мотивированным отказом заявителю в получении запрашиваемых сведений.

Копии архивных документов выдаются Получателям услуги, их доверенным лицам или могут быть высланы по адресам, указанным в заявлении.

2.7.4. Срок предоставления услуги.

Запросы заявителей о доступе к архивным документам и СПС к ним, поступившие в Архив, регистрируются и направляются на исполнение специалисту.

Разрешение на работу в читальном зале дает руководитель Архива или уполномоченное им лицо (далее – руководство Архива) на срок не более одного года. Срок работы в читальном зале может быть продлен руководством Архива по заявлению Получателя услуги.

Порядок работы Получателей услуги с архивными документами в читальном зале Архива, их права и обязанности определяются правилами работы

пользователей в читальных залах архивов Российской Федерации, утверждаемыми специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в сфере архивного дела. Архив обязан ознакомить Получателей услуги с этими правилами.

Дела, документы, копии фонда пользования выдаются на срок до одного месяца, подлинники особо ценных дел, документов – на срок не более двух недель.

Получать описи дел, документов, печатные издания и другие материалы научно-справочной библиотеки и справочно-информационного фонда архива, а также иметь доступ к автоматизированным справочно-поисковым средствам, находящимся в читальном зале Получатель услуги должен в день заказа.

2.7.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Услуга не предоставляется в следующих случаях:

- при запросе Получателем услуги дел, содержащих сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни - отсутствие письменного разрешения гражданина, а после его смерти письменного разрешения наследников гражданина до истечения 75 лет со дня создания документов;

- не производится копирование документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся в неудовлетворительном физическом состоянии.

2.7.6. Организация приема запросов Исполнителем услуги должна осуществляться с понедельника по пятницу с 9.00 час. до 17.00 час., обеденный перерыв: с 13.00 час. до 14.00 часов.

2.7.7. Для обслуживания Получателя услуги в Архивах должен действовать читальный зал, оснащенный специальным оборудованием для работ с аудиовизуальными и электронными документами, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Кабинет специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должен быть оснащен информационной табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста.

Исходя из конкретных возможностей обслуживания Получателей услуги Архив может устанавливать очередность и время посещения ими читального зала.

2.7.8. В помещении Архива должен находиться информационный уголок, в котором должна размещаться следующая информация:

- график работы Исполнителя услуги;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя Исполнителя услуги;
- адрес официального сайта Исполнителя услуги;
- номера телефонов, адреса электронной почты Исполнителя услуги;
- перечень представляемых гражданами документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления;
- образец заполнения анкеты.

2.8. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуги:

Информация о работе Исполнителя услуги, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна для Получателей услуги.

Исполнитель услуги должен обеспечить информирование Получателя услуги о своем наименовании и месте нахождения любым способом, предусмотренным законодательством.

Информирование Получателя услуги должно осуществляться посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

-размещения информации на официальном сайте муниципального образования город Норильск в разделе «Предприятия и организации, Муниципальные казенные учреждения»;

-оформления информационного уголка в помещении Исполнителя услуги;
Информация о деятельности Исполнителя услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

2.9. Контроль за деятельностью Исполнителя услуги:

Контроль за деятельностью Исполнителя услуги осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль за деятельностью сотрудников Исполнителя услуги осуществляет руководитель Исполнителя услуги.

Внешний контроль за деятельностью Исполнителя услуги осуществляется уполномоченным лицом, назначенным Руководителем Администрации города Норильска.

Плановые контрольные проверки деятельности Исполнителя услуги должны проводиться не чаще одного раза в год, внеплановые - на основании поступивших обращений и жалоб граждан на качество и (или) условия оказания муниципальной услуги. При наличии у Исполнителя услуги нарушений настоящего Стандарта уполномоченное лицо, осуществлявшее проверку, принимает решение о привлечении Исполнителя услуги к ответственности.

2.10. Ответственность за качество оказания услуги:

Руководитель Исполнителя услуги:

-несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта;

-определяет направления деятельности Исполнителя услуги в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги;

-устанавливает полномочия, ответственность, взаимодействие всех специалистов Исполнителя услуги, осуществляющих исполнение услуги, и контроль деятельности, влияющей на качество услуги.

2.11. Критерии оценки качества услуги.

При оценке качества услуги должны использоваться следующие критерии:

-полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

-результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Наличие жалоб и обращений по вопросу качества услуги	$3/n$, где n - количество жалоб	шт.	не более 3 в год

2	Соответствие требованиям пожарной безопасности		нарушение	0=наличие нарушений; 1= отсутствие нарушений
3	Соответствие санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям		количество нарушений	0=наличие нарушений; 1=отсутствие нарушений
4	Укомплектованность штатов квалифицированными работниками	$(n / N) \times 100$, где n - Число занятых должностей; N - число должностей предусмотренных штатным расписанием	% укомплектованности по штатному расписанию	не менее 90%
5	Оснащение исполнителя услуги необходимым оборудованием	$(n / N) \times 100$, где n - количество оборудования в наличии; N - количество оборудования необходимого для оказания услуги согласно нормативам	% оснащения	не менее 90%
6	Наличие исчерпывающей информации об услуге в сети Интернет	Согласно п. 3.5 ст. 32 Федерального закона от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»	информация	0=отсутствие информации; 1=наличие информации
7	Удовлетворенность получателей услуги качеством работы учреждения	$(n / N) \times 100$, где n – количество Получателей, удовлетворенных оказанной услугой; N - количество опрошенных	%	не менее 90 %