

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14.01. 2016

г. Норильск

№ 57

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по социально-правовым запросам)»

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 «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по социально-правовым запросам)» (прилагается).

2. 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.

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

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с 01.01.2016.

И.о. Руководителя Администрации города Норильска

В.А. Кашкин

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Администрации города Норильска
от 14.01. 2016 № 57

С Т А Н Д А Р Т
качества предоставления муниципальной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов
(по социально-правовым запросам)»

I. Общие положения

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

1.2. Область применения стандарта:

Настоящий стандарт распространяется на оказание физическим лицам (гражданам) и юридическим лицам информационных услуг на основе архивных документов (по социально-правовым запросам) и устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, а также в процессе ее предоставления.

1.3. Термины и определения:

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 Российской Федерации 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»;

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»;

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 - «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по социально-правовым запросам)».

Содержание услуги: оказание физическим лицам и юридическим лицам информационных услуг на основе архивных документов по социально-правовым запросам.

Услуга измеряется в количестве исполненных запросов.

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 населения. 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: физическим лицом:

-заявление в простой письменной форме с обязательным указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя;

-паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

юридическим лицом:

-запрос в письменной форме с указанием наименования организации, направившей запрос, почтового адреса или электронного адреса, по которому должна быть предоставлена услуга.

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:

-информационные письма;

-архивные справки;

-архивные выписки;

-архивные копии;

-ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;

-рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

-уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в органы и организации;

-справки об утрате архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

-письмо об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями;

-письмо с мотивированным отказом заявителю в получении запрашиваемых сведений.

Архивная справка, архивная выписка и архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в Архив, Краевое государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - КГБУ «МФЦ») выдаются ему под расписку при предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность; доверенному лицу - при предъявлении доверенности, оформленной в порядке, установленном действующим законодательством, и паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

2.7.4. Срок предоставления услуги.

Запросы заявителей о предоставлении информации, поступившие в Архив, регистрируются в течение 2 дней с момента поступления и направляются на исполнение специалисту.

Заявление, поданное Получателем услуги, для предоставления муниципальной услуги в КГБУ «МФЦ», в срок не позднее чем через 1 (один) рабочий день передаются на исполнение в Архив.

Заявления, по которым в Архиве отсутствуют документы, направляются по

принадлежности не позднее чем в 5-дневный срок с момента регистрации, о чем Архив письменно уведомляет заявителя.

При поступлении в Архив запросов Получателей услуги, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, Архив в 5-дневный срок со дня регистрации запроса запрашивает у заявителя сведения, необходимые для его исполнения.

Запросы, поступившие в Архив, исполняются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях директор Архива либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения запроса на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.7.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Услуга не предоставляется в следующих случаях:

- в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя;
- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию, в запросе отсутствуют сведения, необходимые для проведения поисковой работы;
- текст письменного запроса не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну;
- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения запроса;
- в запросе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в Архив;
- при отсутствии у заявителя прав на получение сведений;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.7.6. Организация приема юридических лиц 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 час., физических лиц (далее - граждан) - с понедельника по четверг с 09.00 час. до 17.00 час., обеденный перерыв: с 13.00 час. до 14.00 час.

Для приема граждан должны отводиться места, оборудованные стульями, столом-стойкой для обеспечения возможности оформления документов, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Кабинет приема граждан должен быть оснащен информационной табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

В помещении для ожидания и приема граждан должен находиться информационный уголок, в котором должна размещаться следующая информация:

- график работы Исполнителя услуги;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя Исполнителя услуг;
- адрес официального сайта Исполнителя услуги;
- номера телефонов, адреса электронной почты Исполнителя услуги;

-перечень представляемых гражданами документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

-образцы заполнения заявлений.

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:

-предоставление 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		нарушение	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 %