



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

14.01. 2016

г. Норильск

№ 58

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам)»

В соответствии с постановлением Главы Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг», распоряжением Администрации города Норильска от 15.10.2015 №5694 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, главным распорядителем бюджетных средств которых является Администрация города Норильска», в целях повышения результативности бюджетных расходов и качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением «Норильский городской архив»,

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам)» (прилагается).

2. Наделить заместителя Руководителя Администрации города Норильска по общим вопросам полномочиями по осуществлению внешнего контроля за деятельностью муниципального казенного учреждения «Норильский городской архив», а также за соблюдением качества оказываемой муниципальной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам)» в соответствии со Стандартом, утвержденным 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. Кашин

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Администрации города Норильска
от 14.01. 2016 № 58

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов
(по тематическим запросам)»

I. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам)» (далее – Стандарт): муниципальное казенное учреждение «Норильский городской архив».

1.2. Область применения Стандарта.

Стандарт распространяется на оказание органам государственной власти, органам местного самоуправления информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам) и устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также в процессе ее предоставления.

1.3. Основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте:

- Исполнитель услуги – муниципальное казенное учреждение «Норильский городской архив», осуществляющее 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;

- МКУ «Норильский городской архив» - муниципальное казенное учреждение «Норильский городской архив»;

- Получатель услуги - органы государственной власти, органы местного самоуправления, обращающиеся к Исполнителю услуги для получения необходимых сведений (информации);

- муниципальная услуга - муниципальная услуга «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам)», оказываемая МКУ «Норильский городской архив» органам государственной власти, органам местного самоуправления;

- качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности Получателя услуги.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной 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 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»;
- 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»;
- Укрупненные нормы времени на работы, выполняемые в объединенных архивах, хранящих документы по личному составу учреждений, организаций, предприятия» (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 оказания муниципальной услуги, применяемые в Стандарте:

- публичный доступ к сведениям о муниципальной услуге;
- 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 услуг специалистами и их квалификация;
- требования к технологии оказания муниципальной услуги;
- информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуги;

- контроль за деятельностью Исполнителя услуги;
- ответственность за качество оказания муниципальной услуги;
- критерии оценки качества муниципальной услуги.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Полное наименование муниципальной услуги: «Оказание информационных услуг на основе архивных документов (по тематическим запросам)».

Содержание (предмет) муниципальной услуги: оказание органам государственной власти, органам местного самоуправления информационных услуг на основе архивных документов по тематическим запросам.

Муниципальная услуга измеряется в количестве исполненных запросов (единица).

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Сведения о Получателе услуги.

Получателями услуги являются: органы государственной власти, органы местного самоуправления.

2.3. Документы, регламентирующие деятельность Исполнителя услуги:

- Устав МКУ «Норильский городской архив»;
- штатное расписание МКУ «Норильский городской архив»;
- акты организационно-распорядительного характера (приказы, распоряжения) МКУ «Норильский городской архив», правила внутреннего трудового распорядка МКУ «Норильский городской архив»;
- документы, регулирующие охрану труда, технику безопасности, пожарную безопасность МКУ «Норильский городской архив»;
- руководства, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления муниципальной услуги,
- 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 Получателей услуги, работников Исполнителя услуги, хранящихся документов и отвечать санитарным, строительным нормам, правилам противопожарной безопасности и безопасности труда.

Режим работы Исполнителя услуги: ежедневно с 9.00 часов до 13.00 часов и с 14.00 часов до 17 часов 12 минут. 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 должны быть оснащены компьютерной техникой, копировальными аппаратами, телефонной, факсимильной и электронной связью и приборами, отвечающими соответствующим техническим условиям и требованиям.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться

Исполнителем услуги строго по назначению; содержаться в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

2.6. Укомплектованность Исполнителя услуги специалистами и их квалификация.

Исполнитель услуги должен быть укомплектован специалистами в соответствии со своим 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 МКУ «Норильский городской архив» должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права, ответственность.

2.7. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

2.7.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- запрос в письменной форме с указанием: наименования органа государственной власти, органа местного самоуправления, направивших запрос, почтового адреса или электронного адреса, по которому должна быть предоставлена муниципальная услуга (далее – запрос).

Запрос может быть подан нарочным способом, 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 иные документы, не предусмотренные настоящим пунктом Стандарта, не допускается.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.7.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- информационные письма;
- архивные справки, архивные выписки, архивные копии;
- ответы об отсутствии запрашиваемых сведений (информации);
- рекомендации о дальнейших путях поиска необходимых сведений (информации);
- уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы, организации;
- справки об утрате архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения (информацию);
- письмо об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями (информацией);
- письмо с мотивированным отказом Получателю услуги в получении запрашиваемых сведений (информации).

2.7.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Запросы Получателей услуги о предоставлении сведений (информации), поступившие в МКУ «Норильский городской архив», регистрируются в течение

2 дней и направляются на исполнение соответствующем специалисту Исполнителя услуги.

Запросы, по которым в МКУ «Норильский городской архив» отсутствуют запрашиваемые Получателем услуги сведения (информация), направляются по принадлежности в другие органы, организации в течение 5-ти дней с даты регистрации запроса, о чем МКУ «Норильский городской архив» одновременно письменно уведомляет Получателя услуги.

При поступлении в МКУ «Норильский городской архив» от Получателя услуги запроса, который не может быть исполнен без предоставления уточненных или дополнительных сведений (информации), Исполнитель услуги в 5-дневный срок со дня регистрации запроса запрашивает у Получателя услуги сведения (информацию), необходимые для его исполнения соответствующего запроса и предоставления муниципальной услуги.

Запросы, поступившие в МКУ «Норильский городской архив», исполняются:

- с конкретной датой исполнения – в указанный в запросе срок;
- имеющие пометку «Срочно» – в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации запроса;
- имеющие срок исполнения, установленный законодательством - в установленный законодательством срок;
- остальные – в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию архивных документов Исполнитель услуги письменно извещает Получателя услуги о промежуточных результатах работы.

Вид документа (если он не указан в запросе) подготавливаемого по запросу Исполнителем услуги, согласовывается с Получателем услуги.

2.7.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга не предоставляется в следующих случаях:

- в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должна быть предоставлена муниципальная услуга;
- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию, в запросе отсутствуют сведения, необходимые для проведения поисковой работы;
- ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну;
- от Получателя услуги поступило заявление о прекращении рассмотрения запроса.

2.7.6. Организация приема запросов Исполнителем услуги должна осуществляться с понедельника по пятницу с 9.00 часов до 13.00 часов и с 14.00 часов до 17.12 часов.

2.8. Информационное сопровождение деятельности Исполнителя услуги:
Информация о работе Исполнителя услуг, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна быть доступна для Получателей услуги.

Исполнитель услуг должен обеспечить информирование Получателя услуг о своем наименовании и месте нахождения любым предусмотренным законодательством Российской Федерации способом.

Информирование Получателя услуги должно осуществляться посредством:

- публикации Стандарта в средствах массовой информации;

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

- оформления информационного уголка в помещениях МКУ «Норильский городской архив».

Информация о деятельности Исполнителя услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

2.9. Контроль за деятельностью Исполнителя услуги:

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

Внутренний контроль за деятельностью сотрудников Исполнителя услуги осуществляет директор МКУ «Норильский городской архив».

Внешний контроль за деятельностью Исполнителя услуги осуществляется уполномоченным Руководителем Администрации города Норильска лицом – заместителем Руководителя Администрации города Норильска по общим вопросам.

Плановые контрольные проверки деятельности Исполнителя услуг проводятся не реже одного раза в год, внеплановые - на основании поступивших обращений (жалоб) от Получателей услуги на качество и (или) условия оказания муниципальной услуги. Плановые и внеплановые контрольные проверки осуществляются в рамках внешнего контроля.

В отношении лиц, виновных в нарушении (несоблюдении) требований Стандарта при предоставлении муниципальных услуг, может быть принято решение о их привлечении к соответствующей ответственности.

2.10. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

Руководитель Исполнителя услуги:

- несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта;
- определяет направления деятельности Исполнителя услуги в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги;
- устанавливает полномочия, ответственность, взаимодействие всех специалистов Исполнителя услуги, осуществляющих исполнение муниципальной услуги, и контроль деятельности, влияющей на качество муниципальной услуги.

2.11. Критерии оценки качества муниципальной услуги.

При оценке качества муниципальной услуги должны использоваться следующие критерии:

- предоставление муниципальной услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной муниципальной услуги Стандарту, изучения опросов Получателей услуги.

2.12. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:

№	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
---	--	-----------------	----------	---------------------

1	Наличие жалоб и обращений по вопросу качества муниципальной услуг	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 муниципальной услуги необходимым оборудованием	$(n / N) \times 100$, где n - количество оборудования в наличии; N - количество оборудования необходимого для оказания муниципальной услуги согласно нормативам	% оснащения	не менее 90%
6	Наличие исчерпывающей информации о муниципальной 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 МКУ «Норильский городской архив»	$(n / N) \times 100$, где n - количество получателей удовлетворенных оказанной услугой; N - количество опрошенных	%	не менее 90 %