



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ АРХИВАМИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

28.01.2016

№ 27-01-33/100

г. Екатеринбург

**Об утверждении Стандарта качества государственной услуги
«Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-
поисковым средствам к ним» (очный доступ)**

В соответствии с федеральными законами от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Свердловской области от 25 марта 2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области», постановлением Правительства Свердловской области от 05.04.2016 № 237-ПП «Об Управлении архивами Свердловской области», распоряжением Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт качества государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним» (очный доступ) (прилагается).
2. Признать утратившими силу приказ Управления архивами Свердловской области от 27.02.2015 № 27-01-33/42 «Об утверждении стандарта качества предоставления государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним (Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru), 2015, 05 марта, № 4049) с изменениями, внесенными приказом Управления архивами Свердловской области от 18.05.2015 № 27-01-33/97.
3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Начальника Управления архивами Свердловской области С.С. Кичигину.

Начальник
Управления архивами
Свердловской области

А.А. Капустин

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления архивами
Свердловской области
от 28.04.2016 № 27-01-33/100
«Об утверждении стандарта качества
предоставления государственной услуги
«Обеспечение доступа к архивным
документам (копиям) и справочно-
поисковым средствам к ним» (очный
доступ)»

**Стандарт качества государственной услуги
«Обеспечение доступа к архивным документам (копиям)
и справочно-поисковым средствам к ним» (очный доступ)**

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги

Государственная услуга «Обеспечению доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним» (очный доступ) (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.

Граждане и организации 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 Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области.

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);

Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 52 (ч. 3), ст. 5689; 2006, № 19, ст. 2069);

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

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

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 от 10.09.2007 № 1273 «Об утверждении форм учетных и иных документов по 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 09.10.2007, регистрационный № 10291, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 45, 05.11.2007);

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

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);

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 государственных услуг

2.1. Общие требования к процессу предоставления государственных услуг

Государственная услуга предоставляется в читальном зале государственного архива.

Для предоставления государственной услуги в читальном зале государственного архива пользователь представляет в государственный архив:

1) запрос в виде личного заявления или письма организации, направившей пользователя в государственный архив:

в личном заявлении указывается наименование государственного архива, в который обращается пользователь; фамилия, имя, отчество и должность руководителя государственного архива; фамилия, имя, отчество пользователя; паспортные данные пользователя; тема и хронологические рамки исследования; личная подпись и дата;

в письме направляющей организации указывается наименование государственного архива, в который обращается пользователь; фамилия, имя, отчество и должность руководителя государственного архива; фамилия, имя, отчество пользователя; должность заявителя; учёное звание и степень (если ведётся научная работа); тема и хронологические рамки исследования; дата и подпись руководителя организации. Письмо организации оформляется на официальном бланке;

2) паспорт гражданина;

3) для доступа к архивным документам, содержащим персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя.

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.

Доступ к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале государственного архива осуществляется бесплатно.

2.2. Порядок предоставления государственной услуги

Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление запроса в виде личного заявления или письма организации, направившей заявителя в государственный архив.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) приём и регистрация запросов пользователей;
- 2) подготовка и предоставление пользователям архивных документов и (или) их копий и справочно-поисковых средств к ним для работы в читальном зале государственного архива.

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется в государственных архивов.

Обеспечивается возможность получения пользователем 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.

Обеспечение возможности предоставления пользователю государственной услуги сообщения, подтверждающего поступление запроса в государственный архив, при направлении заявителем запроса в форме электронного сообщения.

Срок ожидания пользователями в очереди в читальном зале государственного архива при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Рассмотрение запроса пользователя о предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 10 минут.

Общий максимальный срок предоставления государственной услуги составляет не более 5 рабочих дней, в случае если более длительный срок не оговорен самим получателем государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является доступ к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги:

1) необходимость выполнения сотрудниками государственного архива служебных заданий, для которых используются архивные документы (копии), справочно-поисковые средства к ним (справочная работа; тематическая разработка фондов; исполнение запросов органов государственной власти, учреждений, организаций, предприятий и физических лиц; подготовка сборников документов; проведение проверки наличия; реставрация документов и других);

2) выдача запрашиваемых архивных документов (копий), справочно-поисковых средств к ним во временное пользование другим организациям или физическим лицам;

3) экспонирование запрашиваемых архивных документов на выставке;

4) отсутствие научного описания и технического оформления запрашиваемых архивных документов;

5) отсутствие свободных посадочных мест в читальном зале государственного архива.

Отказ в предоставлении государственной услуги происходит в случае:

1) отсутствия в государственном архиве запрашиваемых архивных документов (копий), справочно-поисковых средств к ним;

2) наличия ограничений, установленных законодательством Российской Федерации;

3) наличия ограничений на использование архивных документов (копий), справочно-поисковых средств к ним, установленных собственником при передаче их на постоянное хранение в государственный архив.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления государственной 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 государственной 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 государственных архивов;

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 государственного архива должно быть оборудовано противопожарной системой, средствами пожаротушения.

Кабинеты специалистов, осуществляющих прием пользователей, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номеров кабинетов, фамилии, имен, отчеств, должностей специалистов.

Места для информирования пользователей, получения информации должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов. Места для ожидания и приема пользователей должны соответствовать комфортным условиям для пользователей и оптимальным условиям работы специалистов.

Информационные стенды размещаются с учетом высоты стен помещения на одном уровне в удобном для ознакомления месте и обеспечивают свободное прочтение содержащейся в них информации.

Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 18), наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

2.5. Требования к доступности государственной 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 государственных услуг

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

Государственную услугу предоставляют сотрудники государственных архивов Свердловской области, 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 государственных услуг

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений, осуществляется должностными лицами государственных архивов и Управления архивами, ответственными за организацию работы по ее предоставлению.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по представлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Стандарта.

Контроль за полнотой и качеством исполнения 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 государственных архивов.

Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги и принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами государственных архивов нормативных правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Стандарта.

Проверки также могут проводиться по конкретной жалобе гражданина или организации.

4. Учет мнения потребителей государственной услуги

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

5. Показатели качества предоставления государственной услуги

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) соотношение одобренных запросов к общему количеству поступивших;
- 2) доля пользователей, принятых по предварительной записи, от общего числа пользователей;
- 3) количество жалоб, поступивших в Управление архивами на организацию приема пользователей;
- 4) 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;
- 5) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- 6) количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;
- 7) количество взаимодействий пользователя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги (не более 2 взаимодействий);

8) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

9) 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, государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в государственный архив 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).

**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/>