



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ АРХИВАМИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

27.02.2015

№ 27-01-33/40

г. Екатеринбург

**Об утверждении стандарта качества государственной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов»**

В соответствии с Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», Законом Свердловской области от 25 марта 2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области», постановлениями Правительства Свердловской области от 09.08.2011 № 1061-ПП «Об утверждении Положения об Управлении архивами Свердловской области», от 20.01.2015 № 8-ПП «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями 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 «Оказание информационных услуг на основе архивных документов» (прилагается).
2. Настоящий приказ вступает в силу с 01 января 2016 года.
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

А.А. Капустин

А.А. Капустин

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления архивами
Свердловской области
от 27.02.2015 № 17-01-33/40
«Об утверждении стандарта качества
предоставления государственной услуги
«Оказание информационных услуг на
основе архивных документов»

**Стандарт качества предоставления государственной услуги
«Оказание информационных услуг
на основе архивных документов»**

1. Общие положения

1.1 Наименование услуги

Государственная услуга по оказанию информационных услуг на основе архивных документов (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 и его почтовый адрес: 620004, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.101, 5 этаж, каб.533.

Электронный адрес Управления: uprarchives@egov66.ru

Официальный сайт Управления: <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 пользователей государственной услуги выступают физические 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 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 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ч.1, ст. 3448);

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 26.04.2011 №480-ПП «Об утверждении базового (отраслевого) перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела, и одобрении примерного базового (отраслевого) перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципальных образований в Свердловской области в сфере архивного дела» («Областная газета», 2011, 6 мая, № 149-150);

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);

постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2013 № 1595-ПП «О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 26.04.2011 № 480-ПП «Об утверждении базового (отраслевого) перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела, и одобрении примерного базового (отраслевого) перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципальных образований в Свердловской области в сфере архивного дела»»;

приказ Управления архивами Свердловской области от 25.12.2013 № 27-01-33/213 «Об утверждении ведомственного перечня государственных

услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела в качестве основных видов деятельности, и одобрении примерного ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципальных образований в Свердловской области в сфере архивного дела в качестве основных видов деятельности».

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 по организации исполнения социально-правовых запросов бесплатно.

2.2 Порядок предоставления услуги

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

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

Срок ожидания пользователя 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;
- тематические перечни;
- тематические подборки копий архивных документов;
- тематические обзоры архивных документов;
- 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.

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 обращение не дается, и оно 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

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 граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан. 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) место 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.

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

Оформление визуальной и 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:

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 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 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 Свердловской области) 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 Свердловской области.

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

4. Учет мнения потребителей услуги

Государственными архивами Свердловской области проводится опрос получателей государственной услуги, обобщение и анализ информации по вопросам мониторинга качества предоставления государственной услуги. По итогам мониторинг государственные архивы подготавливают предложения по улучшению качества и доступности государственной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов».

5. Показатели качества предоставления услуги

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) соотношение одобренных 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 органов и организаций, 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 и их продолжительность;
- 7) возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 8) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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, блок 1
тел./ф. (343) 216-96-12, 270-88-22
e-mail: Gosarhivl@yandex.ru
сайт: <http://gadlsso.ru/>
- 5) Государственное казенное учреждение Свердловской области «Государственный архив Свердловской области 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 Свердловской области 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.ru/>