Проект

ПОСТАНОВЛЕНИЕ КАРАР

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Казань

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

В целях повышения качества предоставления государственных услуг, обеспечения их доступности для всех слоев населения и стандартизации требований к организациям, оказывающим государственные услуги, Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества государственной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов», предоставляемый Государственным бюджетным учреждением «Государственный архив Республики Татарстан».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2017 года.

Премьер-министр

Республики Татарстан И.Ш.Халиков

Утвержден

постановлением

Кабинета Министров

Республики Татарстан

от \_\_\_\_\_\_\_ г. №\_\_

Стандарт качества государственной услуги

«Оказание информационных услуг на основе архивных документов»

Содержание требований к стандарту

1. Категории (в том числе льготные) получателей

государственной услуги

* 1. Получателями государственной услуги «Оказание информационных услуг на основе архивных документов» (далее - государственная услуга) являются юридические и физические лица, органы государственной власти, органы местного самоуправления.
  2. К льготным категориям получателей государственной услуги с правом внеочередной подачи и рассмотрения заявления являются: ветераны Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои России, инвалиды I группы.

2. Правовое основание оказания государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и правилами:

[Конвенцией](consultantplus://offline/ref=0BE52D3AD94517A66396A5AF08C9CFDBAC41AA8ACF302181BFACCAK3BEK), отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (заключена в Гааге 05.10.1961, вступила в силу для России 31.05.1992 вместе со статусом Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0BE52D3AD94517A66396A5AF08C9CFDBAF4FA38BC2667683EEF9C43BB1K2BEK) от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0BE52D3AD94517A66396A5AF08C9CFDBAF4FA38BC2667683EEF9C43BB1K2BEK) от 28 ноября 2015 года № 330-ФЗ «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации»;

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 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;

[Законом](consultantplus://offline/ref=0BE52D3AD94517A66396BBA21EA592D4A64DF584C6657BDCB3A69F66E62788D3K0BAK) Республики Татарстан от 13 июня 1996 года № 644 «Об Архивном фонде Республики Татарстан и архивах»;

Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2015 № 726 «Об утверждении примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан».

3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

3.1. Для получения государственной услуги необходимы следующие документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Перечень документов | Организация, осуществляющая выдачу документа | Срок действия документа со дня его выдачи |
| 3.1.1. Для физических лиц: | | | |
| а) | заявление о предоставлении государственной услуги установленного нормативным актом Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу образца или произвольной формы | оформляется гражданином | - |
| б) | доверенность на представление интересов получателя государственной услуги | орган, уполномоченный на выдачу документа | определяется в документе |
| документ, удостоверяющий личность гражданина: | | | |
| а) | паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации) | подразделениями в регионах Главного управления по вопросам миграции Министерства внутренних дел Российской Федерации | В соответствии с законодательством Российской Федерации |
| б ) | паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан) | уполномоченный орган иностранного государства | определяется законодательством иностранного государства |
| в) | удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта) | орган, уполномоченный на выдачу документа | определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, в соответствии с законодательством |
| 3.1.2. Для юридических лиц: | | | |
| а) | заявление о предоставлении государственной услуги установленного нормативным актом Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу образца или произвольной формы | соответствующее юридическое лицо | - |
| б) | доверенность на представление интересов юридического лица | оформляется соответствующим юридическим лицом | определяется юридическим лицом, выдавшим документ |
| документ, удостоверяющий личность лица, представляющего интересы юридического лица: | | | |
| а) | паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации) | подразделениями в регионах Главного управления по вопросам миграции Министерства внутренних дел Российской Федерации | в соответствии с законодательством Российской Федерации |
| б) | паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан) | уполномоченный орган иностранного государства | определяется законодательством иностранного государства |
| в) | удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта) | орган, уполномоченный на выдачу документа | определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, в соответствии с законодательством |

3.2. В заявлении о предоставлении государственной услуги указываются:

наименование юридического лица, для граждан – фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии);

почтового и/или электронного адреса заявителя;

названия темы (вопроса);

хронологии запрашиваемой информации;

дополнительной информации по теме запроса (при необходимости).

К заявлению могут прикладываться копии документов с дополнительной информацией по теме запроса.

3.3. Бланк заявления для получения государственной услуги заявитель может получить при личном обращении в Государственное бюджетное учреждение «Государственный архив Республики Татарстан» (далее - Государственный архив), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), в удаленных рабочих местах МФЦ. Электронные формы бланков заявления размещаются на официальном сайте Государственного архива, на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

3.3. Заявление и прилагаемые копии документов могут быть представлены (направлены) заявителем на бумажных носителях одним из следующих способов:

лично (лицом, действующим от имени заявителя, на основании доверенности);

простым почтовым отправлением;

заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

Имеется возможность подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде с последующим предъявлением оригиналов документов, удостоверяющих личность, при получении услуги[[1]](#footnote-1). Заявление и копии документов могут быть представлены (направлены) заявителем в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, через информационно-телекоммуникационные сети общего доступа, в том числе через сайт Государственного архива, Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан. Заявитель имеет возможность проверить статус поданного заявления, степень готовности ответа на него.

Имеется возможность подачи заявления через МФЦ, удаленные рабочие места МФЦ.

4. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

* 1. Государственная услуга предоставляется в целях обеспечения открытого доступа к архивным документам за исключением документов, доступ к которым ограничен на основании действующего законодательства.
  2. Государственная услуга предоставляется Государственным архивом.
  3. Государственный архив должен иметь архивный фонд и справочно-поисковые средства к нему, соответствующие целям и задачам деятельности архива, потребностям получателей государственной услуги и отвечающие следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная пополняемость архивного фонда в соответствии с установленными архивным законодательством сроки, постоянная обновляемость справочно-поисковых средств.

4.4. Прием и регистрация заявления от получателя государственной услуги осуществляется в день обращения; максимальный срок ожидания приема получателя услуги при наличии очереди - не более 15 минут. Ветераны Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои России, инвалиды I группы обслуживаются вне очереди.

* 1. Государственная услуга оказывается в форме выдачи архивных справок, архивных выписок, копий архивных документов по тематическим и социально-правовым запросам.
  2. Государственная услуга может быть оказана в следующих формах обслуживания:

стационарная форма обслуживания (результат услуги выдается лично в руки или лицу, действующему от имени заявителя);

внестационарная, в том числе заочная, форма обслуживания (заявитель получает результат услуги в МФЦ лично в руки или через законного представителя, почтой России);

дистанционное обслуживание (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий) (по запросу заявителя результат услуги в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица, направляется через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан).

* 1. Для оказания государственной услуги выполняются основные действия:

1) осуществление консультирования заявителя, в том числе по составу, форме и содержанию исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, , оказание при необходимости помощи в заполнении бланка заявления;

2) проверка полномочий заявителя; в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, они возвращаются заявителю с письменным объяснением содержания выявленных недостатков;

3) подготовка архивной справки (архивной выписки, копии архивного документа) или ответа (в случаях отсутствия документа по теме запроса в архивных документах; при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в разделе 10 настоящего Стандарта);

4) если запрос не относится к составу хранящихся в Государственном архиве архивных документов, запрос перенаправляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с письменным уведомлением получателя государственной услуги о перенаправлении запроса, или получатель государственной услуги уведомляется об отсутствии документов письмом с соответствующими рекомендациями;

5) архивная справка (архивная выписка, копия архивного документа), предназначенная для направления за рубеж в страны Гаагской [конвенции](consultantplus://offline/ref=0BE52D3AD94517A66396A5AF08C9CFDBAC41AA8ACF302181BFACCAK3BEK) 1961 года и требующая проставления апостиля, направляется вместе с запросом и сопроводительным письмом в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу.

4.8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, определен в разделе 3 настоящего Стандарта.

4.9. Сроки предоставления государственной услуги:

По заявлениям (запросам):

правоохранительных, судебных органов, органов уголовно-исполнительной системы - в течение восьми рабочих дней с момента регистрации заявления;

социально-правовых запросов физических и юридических лиц, тематических запросов органов государственной власти и органов местного самоуправления, связанных с выполнением ими своих функций, - в течение 21 рабочего дня с момента регистрации заявления.

При рассмотрении запросов по истории населенных пунктов и организаций, а также запросов, имеющих границу поиска свыше пяти лет и требующих дополнительного изучения архивных документов, проведения объемной работы по поиску сведений и расширению границ поиска, срок предоставления услуги может быть продлен не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением об этом получателя государственной услуги.

Срок исполнения запроса по научно-справочному аппарату архива - в течение 15 рабочих дней с момента регистрации заявления.

5. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. Государственный архив обеспечивает содержание закрепленных за ним и (или) принадлежащих ему на праве собственности зданий, сооружений, имущества, оборудования и другого имущества потребительского, социального, культурного и иного назначения на уровне не ниже определяемого действующими нормативами.

5.2. Государственный архив должен располагать материально-технической базой, обеспечивающей реализацию государственной услуги и соответствующей действующим санитарно-техническим нормам.

5.3. Требования к помещениям Государственного архива, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема посетителей:

5.3.1. Место ожидания и приема заявителей размещается в зданиях и помещениях, оборудованных противопожарной системой и системой пожаротушения, необходимой мебелью для оформления документов, информационными стендами.

Размеры помещений, где размещается место ожидания и приема заявителей, принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил, единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

5.3.2. Обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов к месту предоставления государственной услуги (удобный вход-выход в помещения и перемещение в их пределах).

5.3.3. Площадь служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь как между собой, так и с подразделениями обслуживания получателей государственной услуги. Площади помещений основных подразделений и служб Государственного архива определяются в соответствии с их назначением и установленными нормативами.

5.3.4. Планировка и размещение подразделений и служб Государственного архива должны обеспечивать получателям государственной услуги удобство пользования и работы в ней.

5.3.6. Государственный архив должен быть обеспечен подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел). Туалетные комнаты для посетителей должны быть раздельными для мужчин и женщин, в них постоянно должны быть урны, туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

5.3.7. Для размещения ресурсов и организации рабочих процессов помещения Государственного архива должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

5.3.8. Помещения Государственного архива для оказания государственной услуги должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения.

5.3.9. Помещения Государственного архива должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температуры воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.). В помещениях Государственного архива для оказания государственной услуги должен поддерживаться температурный режим не менее 18 градусов и не более 25 градусов Цельсия.

5.4. Требования к технической оснащенности Государственного архива:

Государственный архив должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

Технические средства Государственного архива для оказания государственной услуги включают:

компьютерную технику для оборудования автоматизированных пользовательских и рабочих мест, в том числе с выходом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

средства копирования документов из расчета 1 многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир) на 2000 пользователей;

презентационную технику;

приборы для измерения температуры и влажности;

средства связи;

средства пожарной и охранной сигнализации;

транспортные средства.

5.5. Требования к фондам Государственного архива:

5.5.1. Обеспечение сохранности архивных документов Государственного архива достигается путем:

обеспечения нормативных условий хранения архивных документов;

соблюдения нормативных режимов хранения архивных документов;

организации надлежащего хранения документов в архивохранилище;

проверки наличия и состояния архивных документов;

физико-химической и технической обработки архивных документов;

создания страхового фонда уникальных документов и особо ценных документов;

создания фонда пользования, в том числе электронного, уникальных документов, особо ценных документов, на наиболее используемые архивные документы.

5.5.2. Сохранность уникальных документов и особо ценных документов должны обеспечиваться путем их своевременного учета в описях особо ценных документов, включения в Государственный реестр уникальных документов Архивного Фонда Российской Федерации, Республиканский реестр уникальных документов Архивного фонда Республики Татарстан.

5.6. Руководство Государственного архива обязано заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников. В Государственном архиве рабочие места должны быть оснащены и оборудованы в соответствии с требованиями к состоянию санитарно-гигиенических условий и охраны труда.

6. Требования к безопасности оказания государственной услуги

6.1. Государственный архив, предоставляющий государственную услугу, должен быть зарегистрирован в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке и иметь:

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.2. Помещения Государственного архива, предоставляющего государственную услугу, должны соответствовать:

требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; требованиям пожарной безопасности, утвержденным Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; Постановлению Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме»; [Специальным правила](file:///D:\ГОСУСЛУГИ%20ГБУ\Стандарты%20качества\услуги%20по%20замечаниям%20ЦЭСИ\стандарт%20Оказание%20информационных%20услуг%20проект%20СМП.docx#Par26)м пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 12 января 2009 г. № 3;

санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством;

требованиям безопасности и охраны труда.

Не допускается размещать помещения, где предоставляется государственная услуга, в подвальных и цокольных этажах.

6.3. Государственный архив должен быть оборудован системой охранно-пожарной сигнализацией, в том числе кнопкой экстренного вызова полиции, камерами видеонаблюдения, приборами звукового оповещения, автоматического пожаротушения и обеспечен круглосуточной охраной.

Помещения Государственного архива должны быть оснащены системой указателей («запасный выход», «туалеты» и др.).

6.4. В зданиях и помещениях Государственного архива проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

6.5. Государственный архив не должен устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

6.6. Во время пребывания людей в зданиях Государственного архива двери основных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

6.7. Курить в зданиях и помещениях Государственного архива запрещается.

6.8. В зимнее время подходы к Государственному архиву должны быть очищены от снега и льда.

6.9. Уборка помещений, в том числе доступных для посетителей, должна производиться каждый рабочий день, санузлов - по мере загрязнения.

6.10. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

7. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги

для получателей

7.1. Все получатели государственной услуги имеют право доступа в места ожидания и приема заявителей Государственного архива.

### 7.2. Доступность к необходимой документной информации и справочно-поисковым средствам к архивным документам обеспечивается путем постоянного пополнения Государственного архива документами Архивного фонда Республики Татарстан и иными архивными документами в сроки и в порядке, установленные действующим архивным законодательством, рассекречивания и снятия ограничений к доступу к архивным документам в сроки, установленные действующим законодательством.

### Информация о новых поступлениях архивных документов в обязательном порядке доводится до сведения получателей государственной услуги путем представления описей дел, дополнения в онлайн-режиме размещенных на сайте Государственного архива справочно-поисковых средств, представления в установленные сроки сведений для автоматизированной информационной системы Федерального архивного агентства «Центральный фондовый каталог».

7.3. Государственный архив должен обеспечивать доступ к содержащейся в архивных документах документной информации, за исключением документов, доступ к которым ограничен законодательством Российской Федерации.

Доступ к архивным документам может быть ограничен в соответствии с международным договором Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, а также в соответствии с распоряжением собственника или владельца архивных документов, находящихся в частной собственности.

Ограничивается доступ к архивным документам независимо от их форм собственности, содержащим сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, а также к подлинникам особо ценных документов, в том числе уникальных документов, и документам Архивного фонда Республики Татарстан, признанным в порядке, установленном специально уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, находящимися в неудовлетворительном физическом состоянии. Отмена ограничения на доступ к архивным документам, содержащим сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ограничение на доступ к архивным документам, содержащим сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности, устанавливается на срок 75 лет со дня создания указанных документов. С письменного разрешения гражданина, а после его смерти с письменного разрешения наследников данного гражданина ограничение на доступ к архивным документам, содержащим сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности, может быть отменено ранее чем через 75 лет со дня создания указанных документов.

7.4. Научно-справочный аппарат Государственного архива должен быть доступен получателям государственной услуги в течение рабочего времени Государственного архива; путеводители, каталоги, обзоры документов, указатели, тематические перечни, базы данных - в удаленном доступе на сайте Государственного архива.

7.5. График работы Государственного архива: ежедневно, кроме субботы и воскресенья,

Для подачи запроса понедельник, пятница с 9.00 до 13.00; вторник, четверг с 9.00 до 17.00, среда - неприемный день, обед с 12.00 до 12.45.

В случае изменения расписания работы Государственного архива получатели государственной услуги должны быть публично извещены об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

8. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания

государственной услуги

8.1. Государственный архив должен быть укомплектован квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Государственного архива регламентируется его уставом.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников государственных архивов.

8.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, ответственность за оказываемые услуги.

8.4. Повышение квалификации специалистов и руководящих работников должно проводиться не реже одного раза в пять лет путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

8.5. Специалисты Государственного архива проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

8.6. В профессиональной деятельности работники Государственного архива руководствуется кодексом профессиональной этики.

9. Требования к информационному обеспечению получателей государственной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания государственной услуги

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Государственный архив обязан довести до сведения потребителей свои наименование, местонахождение (адрес) и режим работы. Способ и порядок предоставления информации определяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Информация об оказываемых услугах должна находиться непосредственно при входе в Государственный архив (указывается график работы), в помещениях Государственного архива, а также должна доводиться до получателя государственной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о Государственном архиве, его государственной регистрации, наименовании зарегистрировавшего его органа, объеме государственного задания на очередной финансовый год должна быть размещена на официальном сайте учредителя.

9.2. Государственный архив обязан своевременно предоставить получателю государственной услуги достоверную информацию о предоставляемых услугах, ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами. В состав информации должны быть включены:

перечень услуг, предоставляемых Государственным архивом;

характеристика услуг, предоставляемых Государственным архивом;

сведения о настоящем Стандарте;

сведения о средствах коммуникации с работниками Государственного архива;

информация о возможности оценки качества государственной услуги получателем государственной услуги;

правила и условия предоставления государственной услуги;

гарантийные обязательства Государственного архива - исполнителя государственной услуги.

9.3. Информация о деятельности Государственного архива, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. В предоставлении доступа к государственной услуге может быть отказано в случаях:

исключения государственной услуги из перечня государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями, иными юридическими лицами и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, утвержденного Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2015 № 726 «Об утверждении примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан»;

ликвидации или реорганизации Государственного архива;

обращения за получением государственной услуги в дни и часы, в которые Государственный архив закрыт для посещения.

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

1. подача документов о предоставлении государственной услуги ненадлежащим лицом;

2. несоответствие представленных документов о предоставлении государственной услуги перечню документов, указанных в разделе 3 настоящего Стандарта;

3. наличие в заявлении о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к заявлению документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

4. наличие в запрашиваемых документах сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую законодательством Российской Федерации, тайну, личную тайну, семейную тайну, создающих угрозу для безопасности;

5. неисправимое повреждение архивных документов.

10.2. Отказ в предоставлении доступа к государственной услуге по иным основаниям не допускается.

11. Описание результата предоставления государственной услуги

Архивная справка (архивная выписка, архивная копия) оформляется на бланке Государственного архива по форме, установленной приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 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».

В архивной справке указывается:

1. дата подписания и регистрационный номер архивной справки;
2. адресат;
3. название информационного документа «Архивная справка»;
4. документная информация о предмете запроса;
5. архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, на основании которых архивная справка составлена;
6. подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);
7. печать Государственного архива;
8. фамилия, имя, отчество исполнителя (полностью) и номер его телефона;

В архивной выписке указывается:

1. дата подписания и регистрационный номер архивной выписки;
2. адресат;
3. название информационного документа «Архивная выписка»;
4. часть текста архивного документа о предмете запроса;
5. архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, на основании которых архивная выписка составлена;
6. подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);
7. печать Государственного архива;
8. фамилия, имя, отчество исполнителя (полностью) и номер его телефона.

В архивной копии указывается:

1. архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа (указывается на обороте каждого листа);
2. подпись директора Государственного архива или уполномоченного должностного лица и печать Государственного архива (указывается на месте скрепления всех листов архивной копии).

Ответ, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса, или отсутствие документов, составляется на бланке Государственного архива. В нем указывается:

1. дата подписания и регистрационный номер ответа;
2. адресат;
3. информация, подтверждающая неполноту состава архивных документов по теме запроса, или отсутствие документов;
4. подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);
5. печать Государственного архива (при необходимости).

Результат оказания государственной услуги описывается следующими индикаторами качества предоставления государственной услуги:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование показателя (индикатора), единица измерения | Методика расчета | Источник информации | Пороговое значение показателя (индикатора) | Весовой коэффициент |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Доля получателей государственной услуги, получивших положительный ответ, в общей численности обратившихся в Государственный архив с запросами по получателей государственной услуги, процентов | где:  Пп - число получателей государственной услуги, получивших положительный ответ обратившихся в Государственный архив с запросами п - общая численность получателей государственной услуги обратившихся в Государственный архив с запросами | Показатели основных направлений и результатов деятельности, (Статистическая форма № 1 (годовая), утвержденная приказом Росархива от 12.10.2006 № 59), квартальные, полугодовые отчеты | 65 | 10 |
| 2. | Доля услуг, предоставленных в установленные сроки, в общем количестве услуг | где:  А - доля услуг, предоставленных в установленные сроки;  В - общее количество услуг | Показатели основных направлений и результатов деятельности, (Статистическая форма № 1 (годовая), утвержденная приказом Росархива от 12.10.2006 № 59), квартальные, полугодовые отчеты | 97 | 10 |
| 3. | Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, процентов | где:  Оп - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги;  Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги;  О - общее число опрошенных. | определяется по результатам опросов получателей государственной услуги | 80 | 10 |
| 4. | Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в Государственный архив и (или) вышестоящий орган управления архивным делом | где:  Жм - число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в Государственный архив и (или) в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу;  Ж - общее число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в Государственный архив и (или) в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу | определяется на основании анализа жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте | 0 | 8 |
| 5. | Наличие случаев нарушения безопасности жизнедеятельности, единиц | количество случаев, связанных с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы учреждения | определяется по результатам проверок | 0 | 5 |

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта государственной услуги

12.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Государственный архив. Жалобы на решения, принятые руководителем Государственного архива направляются учредителю (Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу).

12.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Государственного архива, либо учредителя (Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу), портала государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, а также принята при личном приеме заявителя..

12.3. Жалоба должна содержать:

наименование Государственного архива, должностного лица Государственного архива, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Государственного архива, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Государственного архива, предоставляющего государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Государственного архива, должностного лица Государственного архива. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.4. Жалоба, поступившая в Государственный архив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Государственного архива, должностного лица Государственного архива, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы Государственный архив, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Государственного архива, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 12.5](file:///D:\ГОСУСЛУГИ%20ГБУ\Стандарты%20качества\образец%20высшее%20образование.docx#Par474) настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 12.1](file:///D:\ГОСУСЛУГИ%20ГБУ\Стандарты%20качества\образец%20высшее%20образование.docx#Par465) настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

13. Порядок контроля за оказанием государственной услуги со стороны органов государственной власти

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти осуществляется в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=EC2F0A09FD09CACADDE2B46CA83778CCB726643EDA32F3B16EE172C01EEB5970j0FCM) Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 "О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан".

14. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно

Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

1. Услугой подачи заявления в электронном виде не могут воспользоваться доверенные лица заявителей. [↑](#footnote-ref-1)