

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Предоставление в установленном порядке архивных справок или копий
архивных документов, связанных с социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот
и компенсаций в соответствии с законодательством Российской
Федерации» архивным отделом администрации городского округа
Богданович**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчиком Стандарта и получателем средств бюджета городского округа Богданович, в компетенцию которого входит предоставление муниципальной услуги, регулируемой настоящим Стандартом, является архивный отдел администрации городского округа Богданович (далее - Архив).

Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству предоставления муниципальной услуги по формированию и содержанию архивных фондов в целях информационного обеспечения граждан, организаций, органов государственной власти и органов местного самоуправления архивным отделом администрации городского округа Богданович (далее - Стандарт). Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации использования архивных документов распространяется на услуги в области архивного дела, предоставляемые архивным отделом администрации городского округа Богданович, в том числе Государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных услуг)».

1.2. Область применения Стандарта: организация использования архивных документов (прием и исполнение запросов социально-правового характера).

1.3. Термины и определения (основные понятия):

- архивный фонд - исторически сложившаяся и постоянно пополняющаяся совокупность архивных документов, отражающих материальную и духовную жизнь общества, имеющих историческое, научное, социальное, экономическое, политическое и культурное значение, являющихся неотъемлемой частью историко-культурного наследия народов Российской Федерации, проживающих на территории городского округа Богданович, относящихся к информационным ресурсам, подлежащих постоянному хранению и являющихся составной частью Архивного фонда Российской Федерации;

- архивный документ - материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

- документ архивного фонда - архивный документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставленный на государственный учет и подлежащий постоянному хранению;

- пользователь архивными документами - государственный орган, орган местного самоуправления либо юридическое или физическое лицо, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации;

- архивная справка – документ, составленный на бланке Администрации городского округа и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

- архивная выписка – документ, составленный на бланке администрации, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящегося к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единиц хранения;

- архивная копия – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, с указанием архивного шифра и номеров листов единиц хранения, заверенная в установленном порядке.

Иные термины и определения (основные понятия) используются в значениях, установленных Федеральным законом от 22.10.2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

1.4. Законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг, регулируемых настоящим Стандартом:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 29.06.2015) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.07.2015);

Федеральный закон от 22.10.2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994г. №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 г. N 5485-1 «О государственной тайне»;

Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года №2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;

Постановление Правительства Свердловской области от 29.10.2007 № 1053-1111 «О предоставлении мер социальной поддержки пользователям архивными документами, находящимися в государственной собственности Свердловской области» («Областная газета», 2007, 3 ноября, № 380-381);

Регламент государственного учета документов Архивного Фонда Российской Федерации, зарегистрированный Минюстом России № 1344 от 08.07.1997;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 25.07.2005 г. № 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);

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

Закон Свердловской области от 25.03.2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области»;

Закон Свердловской области от 19.11.2008 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»;

- Устав городского округа Богданович утвержден решением Думы городского округа Богданович 26.05.2005 № 39;

Постановление главы городского округа Богданович от 04.06.2012 № 2121 «Об организации перевода в электронный вид муниципальных услуг городском округе Богданович»;

Постановление главы городского округа Богданович от 27.09.2013 № 2124 «Об утверждении административного регламента по предоставлению архивным отделом администрации городского округа Богданович муниципальной услуги « Предоставление оформленном в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации»;

1.5. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, регулируемой настоящим Стандартом, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует архивный отдел;
- условия размещения Архива;
- специальное техническое оснащение Архива (оборудование и приборы, обеспечивающие сохранность документов, офисная техника и так далее);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Архива;
- соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, в котором расположен Архив;
- степень упорядочения документов организации на момент передачи в Архив;
- полнота сведений, изложенных в обращении в Архив.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ) МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги:

- «Предоставление в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации»;

2.1.1. Документы регламентирующие деятельность:

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 29.06.2015) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.07.2015);

- Устав городского округа Богданович утвержден решением Думы городского округа Богданович 26.05.2005 № 39.

2.1.2. Условия размещения и режим работы Архива:

- место нахождения Архива:

город Богданович, Свердловская обл.,
ул. Советская, 3;

- почтовый адрес Архива для направления корреспонденции: 623530, Свердловская область, город Богданович, ул. Советская, 3;

- график работы Архива:

понедельник - пятница: с 8.00 часов до 17.00 часов, перерыв на обед: с 12.00 часов до 13.00 часов, суббота, воскресенье - выходные дни;

- телефон Архива (34376) 2-21-39.

- в соответствии с графиком приема населения и юридических лиц Архив осуществляет прием два раза в неделю: во вторник и четверг с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00;

- Архив размещен в приспособленном здании и помещениях, доступных для населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.);

- каждое рабочее место специалистов оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам;

- ежемесячно в Архиве проводится санитарный день;

- для ожидания приема заявителям отведены места, оборудованные стульями, столами для обеспечения возможности оформления документов. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов в соответствии с санитарными правилами и нормами;

- кабинет приема заявителей оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- времени перерыва на обед;

- в помещении ожидания для заявителей отведены места для информационных стендов, на которых размещается следующая обязательная информация:

- график работы Архива;

- фамилия, имя, отчество руководителя Архива;

- номер кабинета, где осуществляются прием и информирование граждан, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заявителей;

- адреса официальных сайтов;

- номера телефонов, адрес электронной почты Архива;

- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;

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

- образец заполнения заявления.

- тексты материалов, размещаемых на информационных стендах и в брошюрах, напечатаны удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделены другим шрифтом.

2.1.3. Техническое оснащение архива

- Архив оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям настоящего Стандарта, технических условий,

других нормативных документов, и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги;

- специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению, содержатся в технически исправном состоянии;

- количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены их функциональным назначением и масштабами деятельности Архива;

- документы хранятся отдельно с учетом сроков их хранения;

- площади хранилищ составляют 141 кв. м.;

- количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций;

- прием посетителей осуществляется в кабинете, соответствующем всем требованиям к приему посетителей. Рядом с кабинетом оборудован уголок посетителя, в котором установлены стол и стулья. Вся необходимая справочная информация для посетителей размещена на стендах;

- в Архиве приняты все меры по обеспечению безопасности граждан и персонала, защиты ресурсов. Помещения оборудованы системами пожарной и иной безопасности и защиты, лаконичными и понятными для посетителей надписями и указателями о передвижении людей внутри здания и назначении помещений;

- рабочие места для производственных целей размещены в приспособленных помещениях, обеспечены защитными средствами эксплуатации, отвечают требованиям санитарно-эпидемиологических правил, нормам охраны труда и техники безопасности. Каждое помещение архива оснащено технологическим оборудованием, мебелью, отвечающих требованиям нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемой Архивом муниципальной услуги;

- оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, систематически проверяется;

- неисправное специальное оборудование, дающее при работе сомнительные результаты, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту);

- архив оснащен следующими техническими средствами:

- оборудованием для копирования документов;
- оборудованием для организации процесса обслуживания посетителей;
- средствами связи;
- оргтехникой;
- средствами автоматизации архивных процессов.

2.1.4. Укомплектованность архива кадрами и их квалификация

- Архив укомплектован необходимым числом специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием;

- каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне обеспечивается

периодической учебой на курсах повышения квалификации за счет средств местного бюджета или иными действенными способами;

- у специалистов каждой категории есть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

- наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники обладают морально-этическими качествами, чувством ответственности;

- при оказании муниципальной услуги работники Архива проявляют к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

2.1.5. Требования к технологии оказания услуги:

2.1.5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативно-правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос пользователя, а также запрос, поступивший по электронной почте, в запросе пользователя должны быть указаны:

- наименование юридического лица на бланке организации; для граждан – фамилия, имя и отчество;
- почтовый и/или электронный адрес пользователя;
- интересующие пользователя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- форма получения пользователем информации (архивная справка, архивная выписка; архивные копии);
- личная подпись гражданина или подпись должностного лица;
- дата отправления.

- для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия пользователя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

- запрещается требовать от заявителя муниципальной услуги представлять документы и информацию, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных и муниципальных органов и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- данный перечень является исчерпывающим и предполагает межведомственное информационное взаимодействие с Государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных услуг)».

2.1.5.2. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- муниципальная услуга не предоставляется в следующих случаях:

- если запросы пользователей не содержат наименования юридического лица (для гражданина – фамилии, имени, отчества), почтового адреса и/или электронного адреса пользователя, ответ на обращение не дается;
- если в запросе пользователя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;
- если запрос пользователя не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в нем 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 нем 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;
- если в нем содержится вопрос, на который пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства. Глава городского округа или руководитель аппарата Администрации городского округа Богданович вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращению переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;
- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.
- отсутствие у пользователя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

2.1.5.3. Порядок, размер и основание взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги:

- государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

- архивный отдел осуществляет предоставление муниципальной услуги по исполнению всех запросов бесплатно.

2.1.5.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут

2.1.5.5. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителем муниципальной услуги, информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте городского округа Богданович, на едином портале государственных и муниципальных услуг, в Государственном бюджетном

учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных услуг)» ;

- обеспечение предоставления заявителю сообщения, подтверждающего поступления запроса в архивный отдел при направлении заявителем запроса в форме электронного сообщения.

2.1.5.6. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги:

- прием и регистрация запросов пользователей, рассмотрение их начальником архивного отдела и передача на исполнение:

- основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является поступление запроса пользователя в архивный отдел;
- поступившие в архивный отдел письменные запросы пользователей регистрируются в день получения с занесением информации в журнал регистрации социально-правовых запросов;
- при поступлении в архивный отдел по электронной почте, в том числе из Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных услуг)», запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

- Анализ запросов пользователей:

- должностное лицо, ответственное за исполнение запроса осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в архивном отделе описей и научно-справочных материалов, содержащих сведения о местах хранения архивных документов, необходимых для исполнения запросов пользователей.

При этом определяется:

1) правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;

2) степень полноты сведений, содержащихся в запросе пользователя, необходимых для его проведения поисковой работы;

3) местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

4) адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос пользователя.

- В случае отсутствия в запросе пользователя достаточных данных для запрашиваемой информации в архивном отделе, нечетко, неправильно сформулированного запроса, архивный отдел письменно или по телефону запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями. Срок исполнения данной административной процедуры – 7 дней.

2.1.5.7. Направление обращений (запросов) архивным отделом на исполнение по принадлежности и информирование пользователей о результатах рассмотрения их обращений (запросов):

- по итогам анализа тематики поступившего запроса заявителя и выявления места нахождения необходимых для его исполнения архивных документов в государственных, муниципальных архивах Свердловской области, других организациях, должностное лицо, ответственное за исполнение запроса, готовит проект сопроводительного письма о направлении запроса на исполнение по принадлежности;

- в случае если запрос заявителя требует исполнения несколькими организациями, должностное лицо, ответственное за исполнение запроса, готовит проекты сопроводительных писем о направлении в соответствующие организации копии запроса;

- одновременно должностное лицо, ответственное за исполнение запроса, готовит проект письменного уведомления заявителю о направлении его запроса на исполнение по принадлежности в государственный, муниципальный архив Свердловской области, другие органы и организации;

- в случае необходимости архивный отдел может запрашивать у организаций-исполнителей запросов копии ответов о результатах рассмотрения запроса заявителя.

2.1.5.8. Подготовка ответа заявителю и отправка архивных справок, архивных выписок и архивных копий:

- информация по запросу в письменном виде предоставляется заявителям в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации (30 календарных дней со дня регистрации запроса);

- в случае продления срока исполнения запроса Архив обязан уведомить об этом заявителя;

- при наличии запрашиваемых документов должностное лицо архивного отдела готовит ответ заявителю в виде архивных справок, архивных выписок и архивных копий;

- текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов;

- несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»);

- сведения о работе, учебе в нескольких организациях, учебных заведениях включаются в одну архивную справку;

- в примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»);

- в тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка;

- после текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта события;

- в архивной справке, объем которой превышает один лист, листы прошиваются, нумеруются и заверяются печатью;

- архивная справка подписывается руководителем аппарата и начальником архивного отдела администрации городского округа Богданович, заверяется печатью, на справке проставляется номер и дата составления;

- в архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечения из текстов архивных документов представляют собой исчерпывающие данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием;

- в примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «Так в тексте оригинала», «Так в документе». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа;

- аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью начальника архивного отдела администрации городского округа Богданович и печатью;

- на обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Архивная копия заверяется начальником архивного отдела администрации городского округа Богданович и печатью;

- к архивной копии составляется сопроводительное письмо, подписывается руководителем аппарата администрации городского округа Богданович и начальником архивного отдела администрации городского округа Богданович;

- при отсутствии документов, необходимых для исполнения запроса, в течение 30 дней составляется отрицательный ответ на бланке администрации, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса. При необходимости ответ заверяется печатью администрации;

- архивная справка, архивная выписка и архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица выдаются ему под роспись при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу - при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель архивной справки, архивной копии или

архивной выписки расписывается в журнале регистрации социально-правовых запросов, указывая дату их получения;

- архивная справка, архивная копия, архивная выписка высылаются по почте простым письмом;

- заявителям гарантируется обслуживание и получение ответов по запрашиваемым сведениям на государственном языке Российской Федерации.

2.1.5.9. Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги выдана запрашиваемая документированная информация или дан мотивированный ответ об ее отсутствии.

2.1.6. Информационное сопровождение деятельности:

- Архив доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация представлена способами, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающими ее доступность для населения (размещение ее на официальном сайте городского округа Богданович в сети "Интернет", размещение информации на информационных стендах Архива);

- архив обеспечивает потребителей всей необходимой информацией о характере и условиях предоставления муниципальной услуги:

- информирует население о режиме своей работы, видах муниципальной услуги, существенных изменениях в деятельности, оказывающих влияние на предоставление муниципальных услуг;
- составляет ежегодный отчет о своей деятельности;
- формирует справочно-поисковый аппарат;
 - в состав информации о муниципальных услугах включены:
- перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых архивом;
- характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименования стандартов, требованиям которых должны соответствовать муниципальные услуги;
- возможность влияния потребителя на качество предоставления муниципальной услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги.

2.1.7. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей услугу:

- порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений по рассмотрению обращений (запросов) пользователей в архивном отделе определены административным регламентом предоставления муниципальной услуги архивного отдела администрации городского округа Богданович;

- текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление в установленном порядке архивных

справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации» и принятием решений осуществляется должностным лицом – руководителем аппарата администрации городского округа Богданович и ответственным за организацию работы по ее указанию;

- текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по представлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений административных регламентов;

- контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной 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 архивного отдела;

- 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 готовых планов работы администрации городского округа Богданович) и внеплановыми, в том числе, по конкретному обращению заявителя;

- для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации городского округа Богданович;

- результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

2.1.8. Ответственность за качество оказания услуги:

- работа Архива в области обеспечения качества муниципальной услуги направлена на их непрерывное повышение и наиболее полное удовлетворение общественных потребностей в ретроспективной информации;

- начальник архивного отдела:

- несет полную ответственность за проводимую политику в области качества муниципальных услуг;
- обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников Архива;
- устанавливает полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников Архива, осуществляющих исполнение муниципальной услуги, осуществляет руководство и контроль деятельности, влияющей на качество предоставления муниципальной услуги.

2.1.9. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

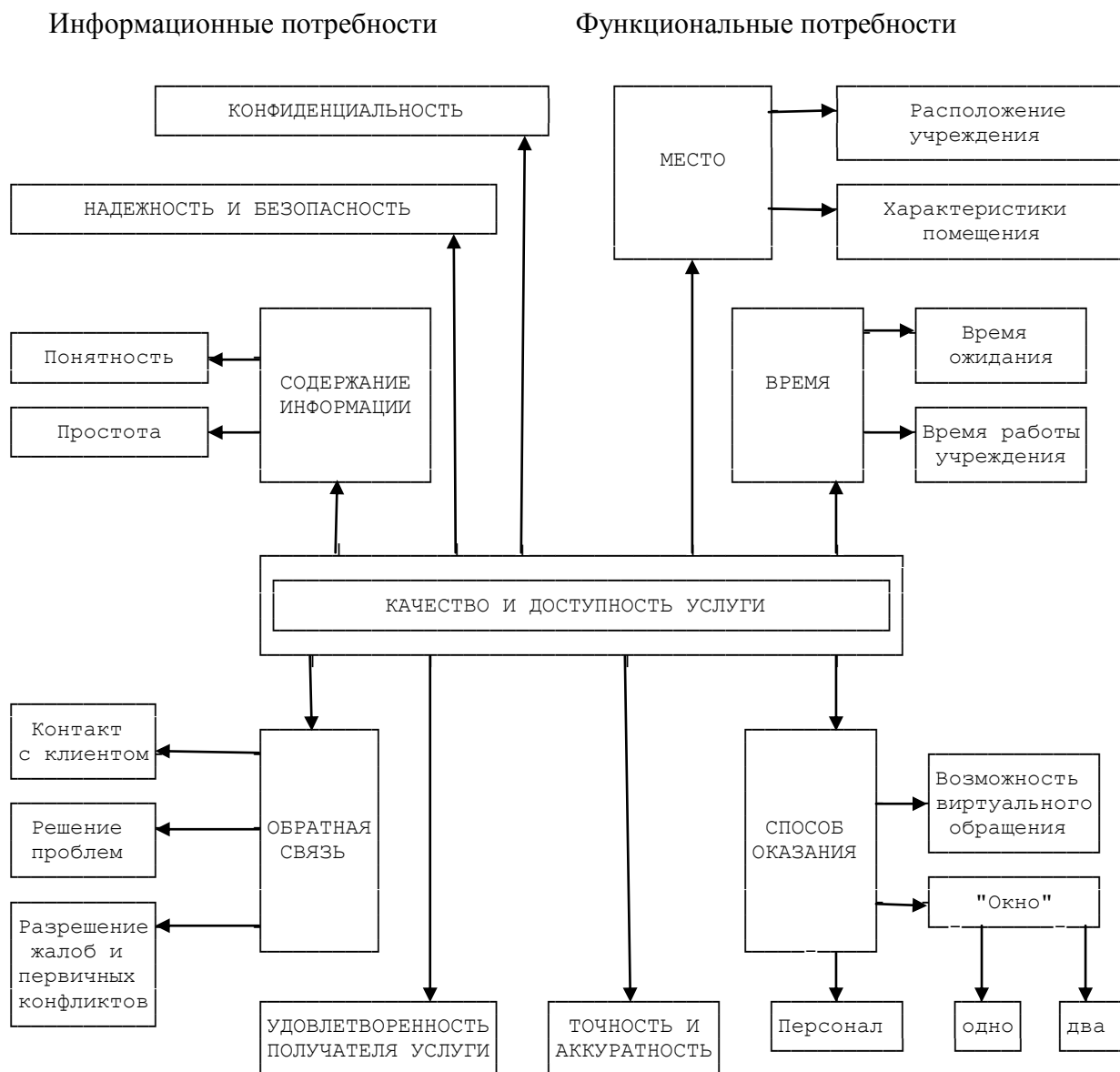
- При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги;
- прозрачность и доступность информации о работе Архива;
- размещение информации на сайте городского округа Богданович;
- ежегодный отчет о деятельности Архива перед Управлением архивами Свердловской области;
- количество публикаций в СМИ;
- организация хранения архивных документов;
- наличие систем пожарной и охранной сигнализации;
- соблюдение температурно-влажностного режима и санитарно-гигиенических норм хранения документов;
- наличие и правильное ведение документов системы государственного учета архивных документов в Архиве;
- соблюдение плана-графика проведения проверок наличия и физического состояния документов и фондов Архива;
- пополнение информационных ресурсов Архивов;
- выполнение плана по комплектованию Архивного фонда Свердловской области (годовые показатели);
- рассмотрение обращений граждан и юридических лиц;
- письменный ответ на обращение по существу затронутых в нем вопросов;
- подготовка ответа в установленные законодательством сроки;
- количество выданных архивных документов пользователям;
- количество проведенных мероприятий (годовые показатели);

2.1.10. Система индикаторов (характеристик) качества услуг

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение показателя
1	Количество заявлений на предоставления муниципальных услуг (работ)	
2	Количество предоставленных муниципальных услуг	
3	Количество обоснованных жалоб на предоставление услуг (работ)	
4	Количество обоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги (работы)	
5	Количество проверок и контрольных мероприятий	
6	Количество выявленных нарушений в ходе проведения контрольных мероприятий	
7	Количество предписаний об устранении причин и условий, способствующих нарушению законодательства в области оказания муниципальных услуг	
8	Количество привлечений к административной ответственности	

ЭЛЕМЕНТОВ И ХАРАКТЕРИСТИК КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Каждая из представленных в структуре групп включает в себя по три характеристики:

1. Функциональные потребности клиентов удовлетворяются путем оказания услуги:

- в определенном месте: расположение муниципального учреждения и помещение, в котором непосредственно происходит оказание услуги, должны быть удобными для клиента, в т.ч. имеющего специальные потребности;
- путем использования (применения) определенной материально-технической и организационной структуры - способа оказания, к чему потребителем могут быть отнесены возможности или отсутствие "одного окна", способ деятельности и организации деятельности персонала, а также возможность электронных (в т.ч. Интернет) или заочных процедур;

- за определенное время. При этом временной критерий состоит не только из времени оказания услуги, но и времени работы муниципального учреждения (которое также должно быть удобным клиенту, в т.ч. со специальными потребностями или, например, работающему).

2. Информационные потребности потребителя включают в себя:

- содержание информации об услуге, понятной для потребителя;
- конфиденциальность - защита личной информации от гражданина или обеспечение предоставления услуги "без свидетелей";
- надежность и безопасность.

3. Эмоциональные потребности:

- потребитель заинтересован в том, чтобы его обслужили точно и аккуратно (отсутствие ошибок);
- критерий удовлетворенности показывает насколько уровень сервиса (обслуживания) позволил или помог решить проблему потребителя;
- обратная связь отражает оценку потребителем организации работы по выявлению потребностей и пожеланий потребителя, а также по вопросам разрешения конфликтов и предъявления жалоб.