

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги  
«Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных  
объединений на основе документов Архивного фонда Российской  
Федерации и других архивных документов» 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, регулируемых 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 1994 №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 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 в 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:

- «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов».

#### 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, содержаться 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, обладает 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 пользователь указывает:

- 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 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 журналы регистрации 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 поиска 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 заявителю 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»);

- 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 «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» 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:

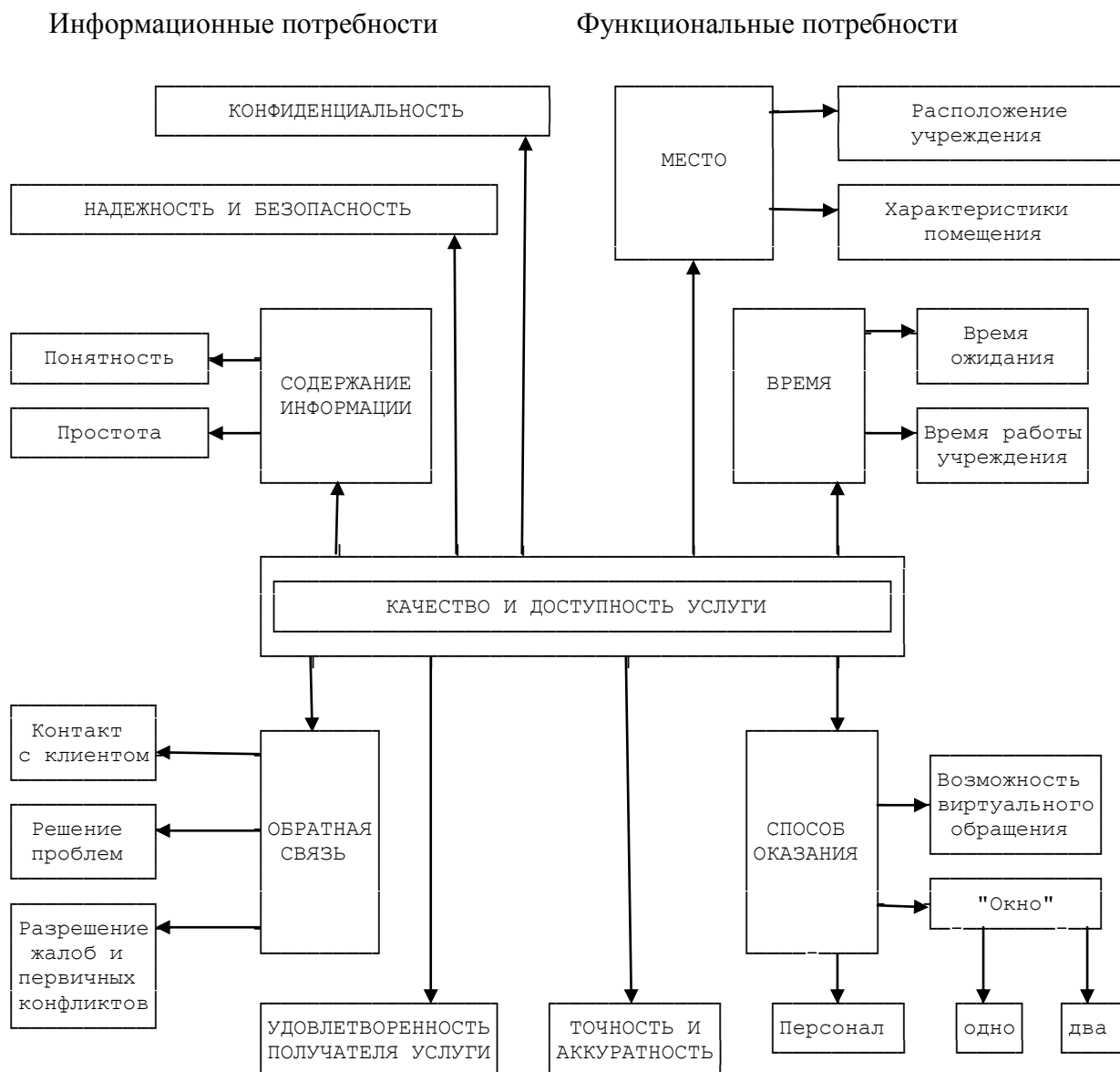
- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги;
- прозрачность и доступность информации о работе Архива;
- размещение информации на сайте городского округа Богданович;
- ежегодный отчет 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 заявителям;
- 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.