

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

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

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги

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

**1.2. Наименование и контактная информация исполнительного органа
государственной власти Свердловской области**

Предоставление государственной услуги осуществляется подведомственными Управлению архивами Свердловской области (далее – Управление архивами) государственными архивами Свердловской области (далее – государственные архивы).

Место нахождения Управления архивами и его почтовый адрес: 620004, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.101, 5 этаж, каб.533.

Электронный адрес Управления архивами: uprarchives@egov66.ru

Официальный сайт Управления архивами: <http://uprarchives.midural.ru>

Справочные телефоны: (343) 312-00-26; 312-09-21.

График работы Управления архивами:

с понедельника по пятницу с 08.30 часов до 13.00 часов и с 13.30 часов до 17.00 часов.

Граждане и организации могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги:

по телефонам государственных архивов;

путем направления письменного обращения почтой или передачей его непосредственно в государственные архивы;

путем направления письменного обращения электронной почтой;

при личном обращении;

на официальных сайтах государственных архивов в сети Интернет;

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

1.3. Потребители услуги

В качестве потребителей государственной услуги выступают физические и юридические лица, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства (далее – пользователи).

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг

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

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, 25 декабря, № 237);

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

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

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

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный № 9059, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 20, 14.05.2007);

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 10.09.2007 № 1273 «Об утверждении форм учетных и иных документов по организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 09.10.2007, регистрационный № 10291, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 45, 05.11.2007);

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

постановление Правительства Свердловской области от 16.11.2011 № 1576-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Областная газета», 2011, 25 ноября, № 441-442);

приказ Управления архивами Свердловской области от 30.11.2015 № 27-01-33/208 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями Свердловской области в сфере архивного дела в качестве основных видов деятельности, и одобрении примерного ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области в сфере архивного дела» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru), 2016, 2 декабря) с изменениями, внесенными приказом Управления архивами Свердловской области от 28.04.2016 № 27-01-33/95.

2. Требования к порядку и условиям предоставления государственных услуг

2.1. Общие требования к процессу предоставления государственных услуг

Государственная услуга предоставляется в читальном зале государственного архива.

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

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

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

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

2) паспорт гражданина;

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

Запрещается требовать от пользователя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление

которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

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

2.2. Порядок предоставления государственной услуги

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

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

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

Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется в государственных архивах.

Обеспечивается возможность получения пользователем информации о предоставляемой государственной услуге на сайте государственных архивов в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области.

В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

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

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

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

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

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

Основания для приостановления предоставления государственной услуги:

- 1) необходимость выполнения сотрудниками государственного архива служебных заданий, для которых используются архивные документы (копии), справочно-поисковые средства к ним (справочная работа; тематическая разработка фондов; исполнение запросов органов государственной власти, учреждений, организаций, предприятий и физических лиц; подготовка сборников документов; проведение проверки наличия; реставрация документов и других);
- 2) выдача запрашиваемых архивных документов (копий), справочно-поисковых средств к ним во временное пользование другим организациям или физическим лицам;
- 3) экспонирование запрашиваемых архивных документов на выставке;
- 4) отсутствие научного описания и технического оформления запрашиваемых архивных документов;
- 5) отсутствие свободных посадочных мест в читальном зале государственного архива.

Отказ в предоставлении государственной услуги происходит в случае:

- 1) отсутствия в государственном архиве запрашиваемых архивных документов (копий), справочно-поисковых средств к ним;
- 2) наличия ограничений, установленных законодательством Российской Федерации;
- 3) наличия ограничений на использование архивных документов (копий), справочно-поисковых средств к ним, установленных собственником при передаче их на постоянное хранение в государственный архив.

2.3. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги

Государственные архивы осуществляют свою деятельность при наличии разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается государственная услуга.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в государственном архиве. Помещение для приема заявителей должно соответствовать комфортным условиям заявителей, в том числе для инвалидов, и оптимальным условиям работы сотрудников государственного архива:

- 1) вход в помещение, где располагается государственный архив, должен обеспечивать свободный доступ заявителям. Вход в помещение, где располагается государственный архив, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей сведения о наименовании государственного архива, его местонахождении и режиме работы;
- 2) в помещениях государственных архивов обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в государственные архивы и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории государственного архива в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников государственного архива, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в государственный архив, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников государственных архивов;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории государственного архива;

содействие инвалиду при входе в государственный архив и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к государственным архивам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в государственный архив, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

Помещение государственного архива должно быть оборудовано противопожарной системой, средствами пожаротушения.

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

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

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

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

2.5. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

Требования к режиму работы государственных архивов, предоставляющих государственную услугу:

график работы Управления архивами:
с понедельника по пятницу с 08.30 часов до 13.00 часов и с 13.30 часов до 17.00 часов;

информация о графиках работы государственных архивов содержится в Приложении № 1 к настоящему стандарту.

Требования к удаленности расположения места предоставления государственной услуги от получателей отсутствуют.

Требования к доступности услуги для особых категорий получателей государственной услуги установлены постановлением Правительства Свердловской области от 29.10.2007 № 1053-ПП «О предоставлении мер социальной поддержки пользователям архивными документами, находящимися в государственной собственности Свердловской области».

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственных услуг

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

Государственную услугу предоставляют сотрудники государственных архивов Свердловской области, имеющие средне-специальное образование и стаж работы по специальности не менее 1 года или высшее историческое (историко-архивное) образование.

Иные требования, связанные с персоналом, участвующим в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг

Пользователи могут получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги:

- по телефонам государственных архивов;
- путем направления письменного обращения почтой или передачей его непосредственно в государственные архивы;
- путем направления письменного обращения электронной почтой;
- при личном обращении;
- на официальных сайтах государственных архивов в сети Интернет;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственных услуг

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

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

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц государственных архивов.

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

Проверки также могут проводиться по конкретной жалобе гражданина или организации.

4. Учет мнения потребителей государственной услуги

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

5. Показатели качества предоставления государственной услуги

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) соотношение одобренных запросов к общему количеству поступивших;
- 2) доля пользователей, принятых по предварительной записи, от общего числа пользователей;
- 3) количество жалоб, поступивших в Управление архивами на организацию приема пользователей;
- 4) количество удовлетворенных судами исков, поданных в отношении государственных архивов, предоставляющих государственную услугу, в части вопросов, касающихся неправомерных действий, в связи с принятыми решениями об отказах в предоставлении государственной услуги;
- 5) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- 6) количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;
- 7) количество взаимодействий пользователя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги (не более 2 взаимодействий);

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

9) создание инвалидам следующих условий доступности государственных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в государственный архив сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных услуг наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура (индукционной системы для слабослышащих).

**Информация о месте нахождения, почтовых и электронных адресах,
контактных телефонах государственных архивов Свердловской области**

- 1) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив Свердловской области»
620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 17, тел./ф. (343) 376-31-03, 376-31-05
e-mail: v17@gaso-ural.ru
сайт: <http://gaso-ural.ru/>
- 2) государственное казенное учреждение Свердловской области «Центр
документации общественных организаций Свердловской области»
620075, г. Екатеринбург, ул. Пушкина, 22, тел./ф.: (343) 371-98-82, 371-54-53
e-mail: cdooso@epn.ru
сайт: <http://cdooso.ru>, <http://партархив.рф>
- 3) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив административных органов Свердловской области»
620075, г. Екатеринбург, просп. Ленина, 34, тел./ф. (343) 371-58-98
e-mail: archiv@epn.ru
сайт: <http://gaaoso.ru/>
- 4) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив документов по личному составу Свердловской области»
620017, г. Екатеринбург, ул. Артинская, 4,
тел./ф. (343) 216-96-12, 270-88-22
e-mail: Gosarhivl@yandex.ru
сайт: <http://gadlsso.ru/>
- 5) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив в городе Ирбите»
623850, г. Ирбит, ул. Камышловская, 16, тел./ф. (34355) 3-83-52
e-mail: gosarhiv-irbit@bk.ru
сайт: <http://госархив-ирбит.рф/>
- 6) государственное казенное учреждение Свердловской области
«Государственный архив в городе Красноуфимске»
623300, г. Красноуфимск, ул. Пролетарская, 84, тел./ф. (34394) 7-59-10, 5-17-40
e-mail: gosarhiv@mail.ru
сайт: <http://krufarhiv.com/>