Приложение к

приказу комитета по делам

архивов Оренбургской области

от 00.00.2021 №

СТАНДАРТ

качества государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива»

1. КАТЕГОРИИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ЛЬГОТНЫЕ) ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1.1. Получателями государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива» (далее - государственная услуга) являются физические лица, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2. К льготным категориям получателей государственной услуги с правом внеочередной подачи и рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги относятся ветераны Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, инвалиды I группы.

1.3. Услуга оказывается в рамках государственного задания за счет средств бюджета Оренбургской области.

2. ПРАВОВОЕ ОСНОВАНИЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 25 июля 2006 года № 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»;

приказом Федерального архивного агентства от 2 марта 2020 года № 24 «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, научных организациях](http://archives.ru/documents/rules/pravila-2020.shtml)»;

приказом Федерального архивного агентства от 1 сентября 2017 года № 143 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации»;

приказом Федерального архивного агентства от 25 июня 2020 года № 75 «Об утверждении Порядка признания документов Архивного фонда Российской Федерации находящимися в неудовлетворительном физическом состоянии»;

Законом Оренбургской области от 29 августа 2005 года № 2551/460-III-ОЗ «Об архивном деле в Оренбургской области»;

приказом государственного бюджетного учреждения «Оренбургский государственный архив социально-политической истории» от 5 февраля 2018 года № 22 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственном бюджетном учреждении «Оренбургский государственный архив социально-политической истории»;

приказом государственного бюджетного учреждения «Государственный архив Оренбургской области» от 5 февраля 2018 года № 12 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственном бюджетном учреждении «Государственный архив Оренбургской области и его филиалах в гг. Бугуруслане, Бузулуке и Орске».

3. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1. Для получения государственной услуги в читальных залах государственного бюджетного учреждения «Государственный архив Оренбургской области» (далее – ГБУ «ГАОО») и его филиалах в гг. Бугуруслан, Бузулук, Орск и государственного бюджетного учреждения «Оренбургский государственный архив социально-политической истории» (далее – ГБУ «ОГАСПИ») необходимы следующие документы:

заявление установленного образца о разрешении пользователю на работу в читальном зале государственного архива (срок действия не более 1 года) либо ходатайство организации, направившей для проведения научного исследования;

анкета рекомендованного образца согласно приложению к Порядку использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации, утвержденного приказом Федерального архивного агентства от 1 сентября 2017 г. № 143;

документ, удостоверяющий личность гражданина – паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации); паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (для иностранных граждан); удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта);

документы, подтверждающие соблюдение заявителем требований и ограничений, установленных законодательством Российской Федерации (при предоставлении доступа к документам, содержащим сведения, составляющие охраняемую законодательством Российской Федерации тайну);

письменное разрешение от фондообразователя (правопреемника) архивных документов (при предоставлении доступа к документам, имеющим помету «для служебного пользования»);

документы, подтверждающие, что заявитель является наследником гражданина (по закону или по завещанию) или согласие и доверенности от гражданина или его наследников на доступ к сведениям (при предоставлении доступа к документам, содержащим сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности, до истечения 75 лет со дня создания документа);

письменное разрешение от собственника или владельца (при предоставлении доступа к документам, переданным по договору в архив собственниками или владельцами, установившими ограничения на доступ к ним);

мотивированное письменное обращение фондообразователя или его правопреемника, органов государственной власти и иных государственных органов, органов местного самоуправления о направлении представителя (при предоставлении заявителю, являющемуся представителем, доступа к делам, документам, справочно-поисковым средствам к ним, печатным изданиям ограниченного доступа).

После рассмотрения заявление посетителю выдается пропуск на посещение читального зала, срок действия которого составляет 1 год и продлевается по мере необходимости.

3.2. В заявлении установленного образца о разрешении на работу в читальном зале указываются:

фамилия, имя, отчество;

почтовый и/или электронный адрес заявителя;

название темы (вопроса);

хронология запрашиваемой информации;

дополнительная информация по теме запроса (по желанию заявителя).

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ

ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях реализации права человека на свободный доступ к информации, свободное духовное развитие, а также на научную и образовательную деятельность.

4.2. Государственная услуга предоставляется ГБУ «ГАОО» и ГБУ «ОГАСПИ».

4.3. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в день обращения; максимальный срок ожидания приема получателя государственной услуги при наличии очереди - не более 15 минут. Ветераны Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, инвалиды I группы обслуживаются вне очереди.

4.4. Сроки предоставления государственной услуги в читальном зале после обращения получателя: в ГБУ «ГАОО» - на следующий рабочий день (для иногородних пользователей), не позднее, чем через 4 рабочих дня (для проживающих в г. Оренбурге); в ГБУ «ОГАСПИ» - не позднее, чем через 2 рабочих дня.

4.5. Государственный архив должен иметь архивный фонд и справочно-поисковые средства к нему, соответствующие целям и задачам деятельности архива, отвечающие следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная пополняемость архивного фонда на основании экспертизы ценности документов в соответствии с установленными архивным законодательством сроками, постоянная обновляемость справочно-поисковых средств.

4.6. Для оказания государственной услуги выполняются следующие основные действия:

4.6.1. Выдача разрешения на работу в читальном зале государственных архивов руководителем архива или уполномоченным им лицом (далее - руководство архива) на срок не более одного года с оформлением в установленном порядке пропуска в читальный зал. Срок работы в читальном зале может быть продлен руководством архива по заявлению пользователя; в случае продления срока работы в читальном зале выдается новый пропуск в читальный зал;

4.6.2. Предоставление получателям государственной услуги информации о составе фондов, хранящихся в государственном архиве, через справочно-поисковые средства;

4.6.3. Предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, в том числе информирование о существующих ограничениях на доступ к отдельным категориям дел, документов по теме исследования, о необходимых процедурах для получения разрешения на доступ к ним, а также о сроках завершения научного описания, технического оформления и/или специальной обработки дел, документов;

4.6.4. Предоставление открытых документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов или их копий в виде подлинников и/или копий фонда пользования, прошедших научное описание, техническое оформление и находящихся в удовлетворительном физическом состоянии, а также справочно-поисковых средств к ним, изданий библиотечного (справочно-информационного) фонда в читальных залах государственных архивов в соответствии с нормативными правовыми актами:

4.6.4.1. Заказы на предоставление во временное пользование архивных документов или их копий, справочно-поисковых средств к архивным документам, печатных изданий и других материалов научно-справочной библиотеки государственных архивов, доступ к автоматизированным справочно-поисковым средствам, находящимся в читальных залах государственных архивов, производятся в течение рабочего дня архива. Предоставление во временное пользование архивных документов или их копий, справочно-поисковых средств к архивным документам, печатных изданий и других материалов научно-справочной библиотеки государственных архивов осуществляется не позднее, чем через 2 рабочих дня со дня оформления заказа, под расписку на бланке заказа за каждую единицу предоставленного материала;

4.6.4.2. Архивные документы пользователям в читальный зал выдаются из архивохранилища государственных архивов на срок до одного месяца, подлинники особо ценных дел, документов - на срок не более двух недель;

4.6.4.3.В читальном зале ГБУ «ГАОО» возможно заказать: до 5 дел периода до 1917 г. (до 3 дел фонда № 173 «Оренбургская духовная консистория» по описям № 12, 14, 15) или до 10 дел периода после 1917 г. (до 3 дел ограниченного доступа) общим объемом не более 1000 листов (либо одно дело объемом более 1000 листов), до 5 экземпляров печатных изданий, до 10 единиц хранения аудиовизуальных и электронных документов; количество дел, документов, копий фонда пользования, находящихся одновременно у пользователя, не может превышать 10 дел периода до 1917 г. или до 20 дел периода после 1917 г., до 10 экземпляров печатных изданий

В читальном зале ГБУ «ОГАСПИ» возможно заказать не более 20 дел, описей дел общим объемом не более 1500 листов; количество дел, документов, копий фонда пользования, находящихся одновременно у пользователя, не может превышать 20 единиц хранения общим объемом не более 1 500 листов (либо одно дело объемом более 1 500 листов);

4.6.4.4. Организация копирования подлинных дел, документов, фонда пользования и справочно-поисковых средств в государственном архиве техническими средствами пользователей при их работе осуществляется в соответствии с нормативными документами по архивному делу;

4.6.4.5. Доступ пользователя к секретным делам, делам, содержащим конфиденциальную информацию, базам данных обеспечивается с учетом ограничений, установленных законодательством Российской Федерации, и условий, которые установили собственники или владельцы архивных документов при их передаче в архив;

4.6.5. Поддержание в актуальном состоянии интернет-сайтов государственных архивов и размещенных в нем справочно-поисковых средств.

4.7. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, определен в [разделе 3](#P52) настоящего Стандарта.

4.8. Получатели государственной услуги несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за хищение и порчу дел, документов, причинение материального ущерба имуществу Государственных архивов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ

ОБЕСПЕЧЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

5.1. Государственные архивы обеспечивают содержание закрепленных за ними и/или принадлежащих им на праве собственности зданий, сооружений, имущества, оборудования и другого имущества потребительского, социального, культурного и иного назначения на уровне не ниже определяемого установленными нормативами.

5.2. Государственные архивы должны располагать материально-технической базой, обеспечивающей реализацию государственной услуги и соответствующей установленным санитарно-техническим нормам.

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

5.3.1. Места для оказания государственной услуги размещаются в зданиях и помещениях, оборудованных противопожарной системой и системой пожаротушения, необходимой мебелью для оформления документов, информационными стендами.

Размеры помещений для оказания очной государственной услуги принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил, с учетом единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

5.3.2. Помещения государственных архивов должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в них граждан с ограниченными физическими возможностями.

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

5.3.4. Планировка и размещение подразделений и служб государственных архивов должны обеспечивать получателям государственной услуги удобство доступа в места ожидания и приема заявителей, пользования и работы в читальных залах потребителей государственной услуги.

5.3.5. государственные архивы должны быть обеспечены подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел и др.). Туалетные комнаты для посетителей должны быть раздельными для мужчин и женщин, с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями.

5.3.6. Для размещения ресурсов и организации рабочих процессов помещения Государственных архивов должны быть оборудованы предметами мебели (стеллажи, витрины, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

5.3.7. Помещения государственных архивов для оказания государственной услуги должны иметь оптимальное сочетание естественного и искусственного освещения.

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

5.4. Требования к технической оснащенности государственных архивов:

5.4.1. государственные архивы должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

5.4.2. Технические средства государственных архивов для оказания государственной услуги включают:

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

приборы для измерения температуры и влажности;

средства связи;

средства пожарной и охранной сигнализации;

транспортные средства (тележки для перевозки дел).

5.5. Требования к фондам государственных архивов:

5.5.1. Обеспечение сохранности архивных документов государственных архивов достигается путем:

обеспечения нормативных условий хранения архивных документов;

соблюдения нормативных режимов хранения архивных документов;

организации надлежащего хранения документов в архивохранилище;

проверки наличия и состояния архивных документов;

физико-химической и технической обработки архивных документов;

создания страхового фонда уникальных документов и особо ценных документов;

создания фонда пользования, в том числе электронного, уникальных документов, особо ценных документов, наиболее используемых архивных документов.

5.5.2. Сохранность уникальных документов и особо ценных документов также должна обеспечиваться путем их своевременного учета в описях особо ценных документов, включения в реестр уникальных документов Архивного фонда Оренбургской области, Государственный реестр уникальных документов Архивного фонда Российской Федерации.

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

6. ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6.1. Государственные архивы должен быть зарегистрированы в качестве юридического лица в установленном законодательством порядке и иметь:

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

свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6.2. Помещения государственных архивов должны соответствовать:

требованиям пожарной безопасности, установленным федеральными законами от 21 декабря 1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» и от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности», постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. № 390 «О противопожарном режиме», Специальными правилами пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 12 января 2009 г. № 3 «Об утверждении Специальных правил пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации»;

санитарно-эпидемиологическим нормам, установленным федеральным законодательством;

требованиям безопасности и охраны труда.

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

6.3. Государственные архивы должны быть оборудованы системой охранно-пожарной сигнализации, в том числе кнопкой экстренного вызова полиции, камерами видеонаблюдения, приборами звукового оповещения, автоматического пожаротушения и обеспечен круглосуточной охраной.

Помещения государственных архивов должны быть оснащены системой указателей («запасной выход», «туалеты» и др.).

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

6.5. Государственные архивы не должны устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

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

6.7. Курить в зданиях и помещениях государственных архивов запрещается.

6.8. В зимнее время подходы к государственным архивам должны быть очищены от снега и льда.

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

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

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

7. ТРЕБОВАНИЯ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

7.1. Все получатели государственной услуги имеют право доступа в места ожидания и приема заявителей государственных архивов.

7.2. Доступность к необходимой документной информации и справочно-поисковым средствам к архивным документам обеспечивается путем постоянного пополнения государственных архивов документами Архивного фонда Российской Федерации и иными архивными документами в сроки и порядке, установленные архивным законодательством, рассекречивания и снятия ограничений к доступу к архивным документам в сроки, установленные законодательством.

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

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

7.3. Государственные архивы должны обеспечивать доступ к содержащейся в архивных документах документной информации, за исключением документов, доступ к которым ограничен законодательством Российской Федерации.

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

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

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

7.4. График работы государственных архивов. Выходные дни – суббота и воскресенье. Читальный зал ГБУ «ОГАСПИ»: понедельник, вторник, четверг с 10.00 до 17.00 часов, пятница с 10.00 до 16.00 часов, среда – санитарный день. Читальный зал ГБУ «ГАОО»: понедельник с 09.30 до 17.00 часов; вторник, четверг с 12.00 до 20.00 часов; пятница с 09.30 до 16.00 часов, среда – санитарный день.

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

8. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КАДРОВОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8.1. Государственные архивы должны быть укомплектованы квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала государственных архивов регламентируется его уставом.

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

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

8.4. Повышение квалификации специалистов и руководящих работников должно проводиться путем обучения по программам профессиональной переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в организациях дополнительного профессионального образования, в образовательных организациях высшего образования и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию. Повышение квалификации осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет.

8.5. Специалисты государственных архивов проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

8.6. В профессиональной деятельности работники государственных архивов руководствуются кодексом профессиональной этики.

9. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗА ЕЕ ПОЛУЧЕНИЕМ И В ХОДЕ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

Информация об оказываемых услугах должна находиться непосредственно при входе в государственные архивы (указывается график работы), в помещениях государственных архивов, а также должна доводиться до получателей государственной услуги через средства массовой информации и посредством электронного информирования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о государственном архиве, его государственной регистрации, наименовании зарегистрировавшего его органа, объеме государственного задания на очередной финансовый год должна быть размещена на официальном сайте Комитета по делам архивов Оренбургской области.

9.2. Государственные архивы обязаны своевременно предоставить получателям государственной услуги достоверную информацию о предоставляемых услугах, ознакомить с правилами и условиями пользования указанными услугами. В состав информации должны быть включены:

перечень услуг, предоставляемых учреждением;

характеристика услуг, предоставляемых учреждением;

сведения о настоящем Стандарте;

сведения о средствах коммуникации с работниками государственных архивов;

информация о возможности оценки качества государственной услуги получателем государственной услуги;

правила и условия предоставления государственной услуги.

9.3. Информация о деятельности государственных архивов, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться по мере необходимости.

10. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА

В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

10.1. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях:

исключения государственной услуги из Перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями;

ликвидации или реорганизации государственных архивов;

обращения за получением государственной услуги в дни и часы, в которые государственные архивы закрыты для посещения.

10.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

подача документов о предоставлении государственной услуги ненадлежащим лицом;

несоответствие представленных документов на предоставление государственной услуги перечню документов, указанных в [разделе 3](#P52) настоящего Стандарта;

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

ограничения на использование документов, установленные в соответствии с законодательствами Российской Федерации и Оренбургской области или фондообразователем при передаче документов на постоянное хранение;

неудовлетворительное физическое состояние документов.

10.3. Отказ в предоставлении государственной услуги по иным основаниям не допускается.

11. ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя (индикатора), единица измерения | Методика расчета | Источник информации | Пороговое значение показателя (индикатора) | Весовой коэффициент |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Доля потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, процентов | где:Оп - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги;Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги;О - общее число опрошенных | результаты мониторинга | 90 | 10 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2 | Доля обоснованных жалоб потребителей, поступивших в государственный архив и/или вышестоящий орган управления архивным делом | где:Жм - число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в государственный архив и/или в комитет по делам архивов Оренбургской области;Ж - общее число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в государственный архив и/или в комитет по делам архивов Оренбургской области | определяется на основании анализа жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте | 0 | 8 |

12. ПОРЯДОК ПОДАЧИ, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

НА НЕСОБЛЮДЕНИЕ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

12.1. Жалоба на несоблюдение стандарта качества государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в государственные архивы. Жалобы на решения, принятые руководителями государственных архивов, направляются в комитет по делам архивов Оренбургской области и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов государственных архивов либо комитета по делам архивов Оренбургской области, портала государственных и муниципальных услуг, а также принята при личном приеме заявителя.

12.3. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

12.4. Жалоба, поступившая в государственный архив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа государственного архива, должностного лица государственного архива в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 12.5](#P335) настоящего Стандарта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 12.1](#P327) и [12.4](#P334) настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

13. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗА ОКАЗАНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ СО СТОРОНЫ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти осуществляется в соответствии с Положением о комитете по делам архивов Оренбургской области, Постановлением Правительства Оренбургской области от 08.12.2015 № 950-п «О порядке формирования и финансового обеспечения выполнения государственных заданий на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Оренбургской области».

14. ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ

УСЛУГИ ЗА ПЛАТУ ИЛИ БЕСПЛАТНО

14.1. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

14.2. В рамках государственной услуги в части копирования архивных документов, заказа дел для работы в читальном зале сверх установленной нормы, срочной выдачи дел, пользования систематическим и тематическим каталогами и т.п., могут предоставляться платные услуги. Перечень платных работ и услуг утверждается приказом Комитета по делам архивов Оренбургской области.