



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**КАРАР**

12.12.2017

г.Казань

№ 974

Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива»

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

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества государственной услуги «Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива».
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу.

Премьер-министр  
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден  
постановлением  
Кабинета Министров  
Республики Татарстан  
от 12.12. 2017 № 974

Стандарт качества государственной услуги  
«Обеспечение доступа к архивным документам (копиям) 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 (копиям) и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива» (далее – государственная услуга) являются юридические и 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.

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 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»;

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 19 «Об утверждении Правил организации

хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 3 июня 2013 г. № 635 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах»;

Законом Республики Татарстан от 20 июля 2017 года № 63-ЗРТ «Об архивном деле в Республике Татарстан»;

постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 445 «О стандартах качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан»;

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

### 3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственной услуги

3.1. Для получения государственной услуги в читальных залах государственного бюджетного учреждения «Государственный архив Республики Татарстан» (далее – Государственный архив) необходимы следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
1	2	3	4
3.1.1. Первичное (разовое) посещение для физических лиц			
а)	заявление установленного образца о выдаче архивных документов пользователю для работы в читальном зале Государственного архива	оформляется гражданином	не более 1 года
б)	анкета рекомендованного образца согласно приложению к Порядку использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах, утвержденному приказом Минис-	оформляется гражданином	—

1	2	3	4
	<p>терства культуры Российской Федерации от 3 июня 2013 г. № 635 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах»</p>		
в)	<p>документ, удостоверяющий личность гражданина:</p> <p>паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации)</p> <p>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)</p> <p>удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)</p>	<p>Министерство внутренних дел Российской Федерации</p> <p>уполномоченный орган иностранного государства</p> <p>орган, уполномоченный на выдачу документа</p>	<p>в соответствии с законодательством Российской Федерации</p> <p>определяется законодательством иностранного государства</p> <p>определяется органом, уполномоченным на выдачу документа, в соответствии с законодательством</p>
3.1.2. Первичное (разовое) посещение для юридических лиц			
а)	письмо юридического лица	соответствующее юридическое лицо	не более 1 года
б)	документ, удостоверяющий личность гражданина:		

1	2	3	4
	<p>паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации)</p> <p>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)</p> <p>удостоверение личности, содержащее фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации, с указанием срока действия документа (в случае отсутствия паспорта)</p>	<p>Министерство внутренних дел Российской Федерации</p> <p>уполномоченный орган иностранного государства</p> <p>орган, уполномоченный на выдачу документа</p>	<p>в соответствии с законодательством Российской Федерации</p> <p>определяется законодательством иностранного государства</p> <p>определяется органом, уполномоченным на выдачу документа, в соответствии с законодательством</p>
в)	<p>анкета рекомендованного образца согласно приложению к Порядку использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах, утвержденному приказом Министерства культуры Российской Федерации от 3 июня 2013 г. № 635 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах»</p>	<p>оформляется лицом, представляющим интересы юридического лица</p>	<p>—</p>

1	2	3	4
3.1.3. Последующие посещения			
	Пропуск в читальный зал	Государственный архив	не более одного года, далее продлевается по мере необходимости

3.2. В заявлении установленного образца о выдаче архивных документов пользователю для работы в читальном зале Государственного архива указываются:

- фамилия, имя, отчество;
- почтовый и/или электронный адрес заявителя;
- название темы (вопроса);
- хронология запрашиваемой информации;
- дополнительная информация по теме запроса (по желанию заявителя).

В письме юридического лица о выдаче архивных документов пользователю для работы в читальном зале Государственного архива указываются:

- наименование юридического лица;
- почтовый и/или электронный адрес юридического лица;
- фамилия, имя, отчество пользователя;
- должность, ученое звание, ученая степень пользователя;
- название темы (вопроса);
- хронология запрашиваемой информации;
- цель исследования;
- дополнительная информация по теме запроса (по усмотрению юридического лица).

#### 4. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

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

4.2. Государственная услуга предоставляется Государственным архивом.

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 Государственного архива – не позднее чем через 2 рабочих дня после обращения получателя государственной услуги.

4.5. Государственный архив должен иметь архивный фонд и справочно-поисковые средства к нему, соответствующие целям и задачам деятельности архива, потребностям получателей государственной услуги и отвечающие следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная пополняемость архивного фонда 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 Государственного архива 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 продлевается 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 Республики Татарстан 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 Государственного архива в соответствии с Правилами 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, утвержденными приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук», и Порядком использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 3 июня 2013 г. № 635 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах»:

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 Государственного архива, доступ к автоматизированным справочно-поисковым средствам, находящимся в читальных залах Государственного архива, 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 Государственного архива 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 Государственного архива на срок до одного месяца, подлинники особо ценных дел, документов – на срок не более двух недель;

4.6.4.3. 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) из архивных фондов государственных органов, органов местного самоуправления и организаций или не более 500 листов (либо одно дело объемом более 500 листов) из архивных фондов личного происхождения; до 10 единиц хранения аудиовизуальных и электронных документов;

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 Государственного комитета Республики Татарстан 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-сайта Государственного архива и размещенных в нем справочно-поисковых средств.

4.7. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, определен в разделе 3 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 Государственного архива.

## 5. Требования к материально-техническому обеспечению государственной услуги

5.1. Государственный архив обеспечивает содержание закрепленных за ним и/или принадлежащих ему на праве собственности зданий, сооружений, имущества,



оборудования и другого имущества потребительского, социального, культурного и иного назначения на уровне не ниже определяемого установленными нормативами.

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

5.3. Требования к помещениям Государственного архива, 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. Размеры помещений читальных залов Государственного архива должны отвечать следующим требованиям:

а) площадь читательской зоны:

в общих читальных залах – 2,4 кв.метра на 1 читательское место;

в читальных залах чтения микроформ – 3 кв.метра на 1 читательское место;

в читальном зале с автоматизированными пользовательскими местами – не менее 6 кв.метров на 1 читательское место при высоте потолков не менее 4 метров;

б) кафедра выдачи и приема архивных документов – 5 кв.метров на 1 кафедру;

в) каталоги и картотеки – 3,5 кв.метра на 1 каталожный шкаф;

г) площадь гардероба – из расчета 0,08 кв.метра на 1 крючок консольной вешалки.

5.3.3. Помещения Государственного архива должны обеспечивать свободное передвижение и доступ в них граждан с ограниченными физическими возможностями.

5.3.4. 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.

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

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

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

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

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

5.4. Требования к технической оснащенности Государственного архива:

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

5.4.2. Технические средства Государственного архива для оказания государственной услуги включают:

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

средства копирования документов из расчета 1 многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир) на 2 000 пользователей;

презентационную технику;

приборы для измерения температуры и влажности;

средства связи;

средства пожарной и охранной сигнализации;

транспортные средства.

5.5. Требования к фондам Государственного архива:

5.5.1. Обеспечение сохранности архивных документов Государственного архива достигается путем:

обеспечения нормативных условий хранения архивных документов;

соблюдения нормативных режимов хранения архивных документов;

организации надлежащего хранения документов в архивохранилище;

проверки наличия и состояния архивных документов;

физико-химической и технической обработки архивных документов;

создания страхового фонда уникальных документов и особо ценных документов;

создания фонда пользования, в том числе электронного, уникальных документов, особо ценных документов, 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 Республиканский реестр уникальных документов Архивного фонда Республики Татарстан, Государственный реестр уникальных документов Архивного фонда Российской Федерации.

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

## 6. Требования к безопасности оказания государственной услуги

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

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

свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

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

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

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

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

6.7. Курить в зданиях и помещениях Государственного архива запрещается.

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

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

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

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

## 7. Требования, обеспечивающие доступность государственной услуги для получателей

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

7.2. Доступность к необходимой документной информации и справочно-поисковым средствам к архивным документам обеспечивается путем постоянного пополнения Государственного архива документами Архивного фонда Республики Татарстан и иными архивными документами в сроки и 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, дополнения в онлайн-режиме размещенных на сайте Государственного архива справочно-поисковых средств, представления в установленные сроки сведений для автоматизированной информационной системы Федерального архивного агентства «Центральный фондový каталог».

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

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

Доступ к архивным документам может быть ограничен в соответствии с международным договором Российской Федерации, законодательством Российской

Федерации, а также в соответствии с распоряжением собственника или владельца архивных документов, находящихся в частной собственности.

Ограничивается доступ к архивным документам независимо от их форм собственности, содержащим сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, а также к подлинникам особо ценных документов, в том числе уникальных документов, и документам Архивного фонда 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 Государственного архива: ежедневно, кроме субботы и воскресенья. Для читального зала: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00 часов, пятница с 9.00 до 16.45 часов, обед с 12.00 до 12.45 часов. Для подачи запроса: понедельник, пятница с 9.00 до 13.00 часов; вторник, четверг с 9.00 до 17.00 часов, среда – неприемный день, обед с 12.00 до 12.45 часов.

В случае изменения графика работы Государственного архива 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. Государственный архив должен быть укомплектован квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Государственного архива 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 Государственного архива проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

8.6. В профессиональной деятельности работники Государственного архива 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» Государственный архив обязан 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 Государственный архив (указывается график работы), в помещениях Государственного архива, 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 Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу.

9.2. Государственный архив обязан 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 Государственного архива;

информация о возможности оценки качества государственной услуги получателем государственной услуги;

правила и условия предоставления государственной услуги.

9.3. Информация о деятельности Государственного архива, 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 Примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан, утвержденного постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 29.09.2015 № 726 «Об утверждении Примерного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями и финансируемых за счет средств бюджета Республики Татарстан, в разрезе видов учреждений и отдельных государственных учреждений Республики Татарстан»;

ликвидации или реорганизации Государственного архива;

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

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 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 Республики Татарстан 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	$\frac{Оп + Од}{\frac{2}{О}} \times 100 \%,$ <p>где:  Оп – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуги;  Од – число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуги;  О – общее число опрошенных</p>	результаты мониторинга	90	10
2.	Доля обоснованных жалоб потребителей, поступивших в Государственный архив и/или вышестоящий орган управления архивным делом	$\frac{Жм}{Ж} \times 100\%,$ <p>где:  Жм – число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в Государственный архив и/или в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу;  Ж – общее число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в Государственный архив и/или в Государ-</p>	определяется на основании анализа жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте	0	8



1	2	3	4	5	6
		ственный комитет Республики Татарстан по архивному делу			
3.	Наличие случаев нарушения безопасности жизнедеятельности, единиц	количество случаев, связанных с нарушением требований охраны труда, неудовлетворительным состоянием материальной базы учреждения	определяется по результатам проверок	0	5

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

12.1. Жалоба на несоблюдение стандарта качества государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Государственный архив. Жалобы на решения, принятые руководителем Государственного архива, направляются в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу и рассматриваются в порядке, установленном законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан.

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

12.3. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

12.4. Жалоба, поступившая в Государственный архив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 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, нормативными правовыми актами Республики Татарстан, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

12.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 12.5 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 и 12.4 настоящего Стандарта, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны органов государственной власти осуществляется в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 № 446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан».

### 14. Информация о предоставлении государственной услуги за плату или бесплатно

Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

---