



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

21.12.2017

г.Казань

№ 1016

Об утверждении Стандарта качества государственной услуги «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан и исполнением государственными органами и органами местного самоуправления своих полномочий»

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 «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан и исполнением государственными органами и органами местного самоуправления своих полномочий».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу.

3. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

Премьер-министр
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 21.12. 2017 № 1016

Стандарт качества государственной услуги
«Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок,
информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан
и исполнением государственными органами и органами местного самоуправления
своих полномочий»

1. Категории (в том числе льготные) получателей государственной услуги

1.1. Получателями государственной услуги «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан и исполнением государственными органами и органами местного самоуправления своих полномочий» (далее – государственная услуга) являются юридические и физические лица, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

2.1. 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

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

Конвенцией, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов, от 5 октября 1961 года;

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

Федеральным законом от 28 ноября 2015 года № 330-ФЗ «О проставлении апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации»;

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»;

Законом Республики Татарстан от 20 июля 2017 года № 63-ЗРТ «Об архивном деле в Республике 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 необходимы следующие документы:

№ п/п	Перечень документов	Организация, осуществляющая выдачу документа	Срок действия документа со дня его выдачи
1	2	3	4
3.1.1. Для физических лиц			
а)	заявление о предоставлении государственной услуги по установленному нормативным актом Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу образцу	оформляется гражданином	-
б)	доверенность на представление интересов получателя государственной услуги (в случае обращения за предоставлением государственной услуги представителя получателя государственной услуги)	орган, уполномоченный на выдачу документа	определяется в документе
в)	документ, удостоверяющий личность гражданина: паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации) паспорт иностранного гражданина (национальный паспорт или национальный заграничный паспорт) ли-	Министерство внутренних дел Российской Федерации уполномоченный орган иностранного государства	в соответствии с законодательством Российской Федерации определяется законодательством иностранного го-

1	2	3	4
	<p>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>орган, уполномоченный на выдачу документа</p>	<p>государства</p> <p>определяется организацией, выдавшей удостоверение, в соответствии с законодательством</p>
3.1.2. Для юридических лиц			
а)	заявление о предоставлении государственной услуги по установленному нормативным актом Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу образцу	оформляется юридическим лицом	-
б)	доверенность на представление интересов юридического лица (в случае обращения за предоставлением государственной услуги представителя получателя государственной услуги)	оформляется юридическим лицом	определяется юридическим лицом, выдавшим документ, в соответствии с законодательством
в)	документ, удостоверяющий личность лица, представляющего интересы юридического лица:		
	<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 международ-</p>	<p>Министерство внутренних дел Российской Федерации</p> <p>уполномоченный орган иностранного государства</p>	<p>в соответствии с законодательством Российской Федерации</p> <p>определяется законодательством иностранного государства</p>

1	2	3	4
	<p>ным 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>орган, уполномоченный на выдачу документа</p>	<p>определяется учреждением (организацией), выдавшим удостоверение, в соответствии с законодательством</p>

3.2. В заявлении о предоставлении государственной услуги указываются:
 для граждан – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии); для юридических лиц – наименование юридического лица;
 почтовый и/или электронный адрес заявителя;
 тема запроса;
 хронология запрашиваемой информации;
 дополнительная информации по теме запроса (при необходимости).
 К заявлению могут прикладываться копии документов с дополнительной информацией по теме запроса.

Заявитель также может выбрать способ получения результата услуги:
 лично в руки или через законного представителя в архиве;
 лично в руки или через законного представителя в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);
 простым почтовым отправлением;
 в электронном виде через портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица (доступно для архивных справок, архивных копий, архивных выписок о трудовом стаже и заработной плате. Представленный в электронном виде ответ архива не имеет юридической силы.).

3.3. Бланк заявления о предоставлении государственной услуги заявитель может получить при личном обращении в государственное бюджетное учреждение «Государственный архив Республики Татарстан» (далее – Государственный архив), МФЦ, в удаленных рабочих местах МФЦ. Электронные формы бланков заявления размещаются на официальных сайтах Государственного комитета Республики Татарстан по архивному делу и Государственного архива в Единой архивной информационной системе Республики Татарстан, на портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан.

3.4. Заявление и прилагаемые копии документов могут быть представлены (направлены) заявителем на бумажных носителях одним из следующих способов:

лично (лицом, действующим от имени заявителя на основании доверенности);

простым почтовым отправлением;

заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

через МФЦ, удаленные рабочие места МФЦ;

в электронном виде через портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, Единую архивную информационную систему Республики Татарстан (доступно для заявлений граждан о выдаче архивных справок, архивных копий, архивных выписок о трудовом стаже и заработной плате. Услугой подачи заявления в электронном виде не могут воспользоваться представители заявителей.). Заявитель имеет возможность проверить статус поданного заявления, степень готовности ответа на него;

в электронном виде через иные информационно-телекоммуникационные сети общего доступа. При поступлении обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

4. Требования к порядку и условиям оказания государственной услуги

4.1. Государственная услуга предоставляется в целях обеспечения доступа к содержащейся в архивных документах документной информации, за исключением документов, доступ к которым ограничен законодательством Российской Федерации.

4.2. Государственная услуга предоставляется Государственным архивом.

4.3. Государственный архив должен иметь архивные фонды и справочно-поисковые средства к ним, соответствующие целям и задачам деятельности архива, потребностям получателей государственной услуги и отвечающие следующим характеристикам: полнота, информативность, постоянная пополняемость архивного фонда в соответствии со сроками, установленными Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», постоянная обновляемость справочно-поисковых средств.

4.4. Прием и регистрация заявления от получателя государственной услуги осуществляется в день обращения; максимальный срок ожидания приема получателя 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.

4.5. Государственная услуга оказывается в форме выдачи архивных справок, архивных выписок, копий архивных документов по тематическим и социально-правовым запросам, информационных писем.

Тематические запросы – это запросы о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту. Разновидностью тематических запросов являются биографические запросы, по которым устанавливаются сведения, необходимые для изучения жизни и деятельности конкретных лиц.

Социально-правовые запросы – это запросы, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающие их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации.

Информационное письмо – письмо, составленное на бланке архива по запросу пользователя, содержащее информацию о хранящихся в архиве архивных документах по определенной проблеме, теме.

4.6. Государственная услуга может быть оказана в следующих формах обслуживания:

стационарная форма обслуживания (результат услуги выдается лично в руки или лицу, действующему от имени заявителя);

внестационарная, в том числе заочная, форма обслуживания (заявитель получает результат услуги в МФЦ лично в руки или через представителя, почтой России);

дистанционное обслуживание (обслуживание получателя в удаленном доступе с использованием информационно-коммуникационных технологий) (по запросу заявителя результат услуги в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица, направляется через портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан. Услуга доступна для архивных справок, архивных копий, архивных выписок о трудовом стаже и заработной плате. Представленный в электронном виде ответ архива не имеет юридической силы.).

4.7. Для оказания государственной услуги выполняются основные действия:

1) консультирование заявителя, в том числе по составу, форме и содержанию исчерпывающего перечня документов, необходимых для получения государственной услуги, оказание при необходимости помощи в заполнении бланка заявления;

2) проверка полномочий заявителя; в случае наличия оснований для отказа в приеме документов они возвращаются заявителю с письменным объяснением содержания выявленных недостатков;

3) подготовка архивной справки (архивной выписки, копии архивного документа), информационного письма или ответа (в случаях отсутствия документа по теме запроса в архивных документах; при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в разделе 10 настоящего Стандарта);

4) если запрос не относится к составу хранящихся в Государственном архиве архивных документов, запрос перенаправляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с письменным уведомлением получателя государственной услуги о перенаправлении запроса или получатель государственной услуги уведомляется об отсутствии документов письмом с соответствующими рекомендациями;

5) архивная справка (архивная выписка, копия архивного документа), предназначенная для направления за рубеж государствам – участникам Конвенции, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов, от 5 октября 1961 года, направляется вместе с запросом и сопроводительным письмом в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу.

4.8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, определен в разделе 3 настоящего Стандарта.

4.9. Сроки предоставления государственной услуги:

по заявлениям (запросам) правоохранительных, судебных органов, органов уголовно-исполнительной системы – в течение восьми рабочих дней со дня регистрации заявления;

по социально-правовым запросам физических и юридических лиц, тематическим запросам органов государственной власти и органов местного самоуправления, связанным с выполнением ими своих полномочий, – в течение 21 рабочего дня со дня регистрации заявления.

При рассмотрении запросов по истории населенных пунктов и организаций, а также запросов, имеющих границу поиска свыше пяти лет и требующих дополнительного изучения архивных документов, проведения объемной работы по поиску сведений и расширению границ поиска, срок предоставления услуги может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом получателя государственной услуги.

Срок исполнения запроса по научно-справочному аппарату архива – в течение 15 рабочих дней со дня регистрации заявления.

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. Место ожидания и приема заявителей размещается в зданиях и помещениях, оборудованных противопожарной системой и системой пожаротушения, необходимой мебелью для оформления документов, информационными стендами.

Размеры помещений, где размещается место ожидания и приема заявителей, принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил с учетом единовременной вместимости, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

5.3.2. Обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов к месту предоставления государственной услуги (удобный вход-выход в помещения и перемещение в их пределах).

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 помещений основных подразделений и служб Государственного архива определяются в соответствии с их назначением и установленными нормативами.

5.3.4. Планировка и размещение подразделений и служб Государственного архива должны обеспечивать получателям государственной услуги удобство доступа в места ожидания и приема заявителей.

5.3.5. 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, в них постоянно должны быть урны, туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

5.3.6. 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 предоставляемой услуги. Мебель и оборудование должны быть комфортными, функциональными, надежными, соответствовать требованиям эргономики.

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

5.3.8. Помещения Государственного архива должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура 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.

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

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 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 должны обеспечиваться путем их своевременного учета в описях особо ценных документов, включения в Государственный реестр уникальных документов Архивного фонда Российской Федерации, Республиканский реестр уникальных документов Архивного фонда Республики Татарстан.

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;

санитарно-эпидемиологическим нормам, установленным федеральным законодательством;

требованиям безопасности и охраны труда.

Не допускается размещать помещения, где 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 в порядке, установленные Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», 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 фондовый каталог».

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 Республики Татарстан, признанным в порядке, установленном специально уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, находящимися 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. 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.

7.5. График работы Государственного архива: ежедневно, кроме субботы и воскресенья. 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 семь 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.

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.

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

8.3. 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.

8.4. Специалисты Государственного архива проходят аттестацию в установленном законодательством порядке.

8.5. 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 график 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 Государственным архивом;
- характеристика услуг, предоставляемых Государственным архивом;
- сведения о настоящем Стандарте;
- сведения о средствах коммуникации с работниками Государственного архива;
- информация о возможности оценки качества государственной услуги получателями 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 о предоставлении 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;

наличие в запрашиваемых документах сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, личную тайну, семейную тайну;

неисправимое повреждение архивных документов.

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

11. Описание результата предоставления государственной услуги

11.1. Архивная справка (архивная выписка, архивная копия) оформляется на бланке Государственного архива по форме, установленной 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».

11.2. В архивной справке указываются:

дата подписания и регистрационный номер архивной справки;

адресат;

название информационного документа «Архивная справка»;

документная информация о предмете запроса;

архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, на основании которых архивная справка составлена;

подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);

печать Государственного архива;

фамилия, имя, отчество исполнителя (полностью) и номер его телефона.

11.3. В архивной выписке указываются:

дата подписания и регистрационный номер архивной выписки;

адресат;

название информационного документа «Архивная выписка»;

часть текста архивного документа о предмете запроса;

архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, на основании которых архивная выписка составлена;

подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);

печать Государственного архива;

фамилия, имя, отчество исполнителя (полностью) и номер его телефона.

11.4. В архивной копии указываются:

архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа (указывается на обороте каждого листа);

подпись директора Государственного архива или уполномоченного должностного лица и печать Государственного архива (указывается на месте скрепления всех листов архивной копии).

11.5. В информационном письме указываются:

дата подписания и регистрационный номер информационного письма;

адресат;

тема информационного письма;

информация о хранящихся в Государственном архиве архивных документах по запрашиваемой проблеме, теме;

подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);
печать Государственного архива;
фамилия, имя, отчество исполнителя (полностью) и номер его телефона.

11.6. Ответ, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса или отсутствие документов, составляется на бланке Государственного архива. В нем указываются:

дата подписания и регистрационный номер ответа;
адресат;

информация, подтверждающая неполноту состава архивных документов по теме запроса или отсутствие документов;

подпись директора Государственного архива (уполномоченного им лица);
печать Государственного архива (при необходимости).

11.7. 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 получателей государственной услуги, получивших положительный ответ, в общей численности получателей государственной услуги, обратившихся в Государственный архив с запросами, процентов	$\frac{Пп}{п} \times 100\%$, где: Пп – число получателей государственной услуги, обратившихся в Государственный архив с запросами и получивших положительный ответ; п – общая численность получателей государственной услуги, обратившихся в Государственный архив с запросами	показатели основных направлений и результатов деятельности (Статистическая форма № 1 (годовая), утвержденная приказом Федерального архивного агентства от 12.10.2006 № 59), квартальные, полугодовые отчеты)	65	10
2.	Доля государственных услуг, предоставленных в установ-	$\frac{А}{В} \times 100\%$, где: А – доля государ-	показатели основных направлений и результатов	97	10

1	2	3	4	5	6
	ленные сроки, в общем количестве государственных услуг	ственных услуг, предоставленных в установленные сроки; В – общее количество государственных услуг	деятельности (Статистическая форма № 1 (годовая), утвержденная приказом Федерального архивного агентства от 12.10.2006 № 59), квартальные, полугодовые отчеты		
3.	Доля получателей государственной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, процентов	$\frac{Оп + Од}{О} \times 100\%$ <p>где: Оп – число опрошенных, удовлетворенных качеством государственной услуги; Од – число опрошенных, удовлетворенных доступностью государственной услуги; О – общее число опрошенных</p>	определяется по результатам опросов получателей государственной услуги	80	10
4.	Доля обоснованных жалоб получателей государственной услуги, 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</p>	определяется на основании анализа жалоб, поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте	0	8

1	2	3	4	5	6
		Татарстан по архивному делу; Ж – общее число обоснованных жалоб получателей государственной услуги, поступивших в отчетном периоде в Государственный архив и (или) в Государственный комитет Республики Татарстан по архивному делу			
5.	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 МФЦ, 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 (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения

ния 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, 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 Государственным архивом принимается одно из следующих решений:

удовлетворяется жалоба, 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;

отказывается 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

13.1. 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

14.1. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.
