



Администрация Катав-Ивановского муниципального района ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 13 » 10 2012 г.

№ 1338

Об утверждении стандарта качества предоставления Архивным отделом Администрации Катав-Ивановского муниципального района муниципальных услуг по организации использования архивных документов на территории Катав-Ивановского муниципального района

В целях реализации административной реформы на территории Катав-Ивановского муниципального района и повышении качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых населению и юридическим лицам Катав-Ивановского муниципального района в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003г. №131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Катав-Ивановского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления Архивным отделом Администрации Катав-Ивановского муниципального района муниципальных услуг по организации использования архивных документов на территории Катав-Ивановского муниципального района

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Катав-Ивановского муниципального района, руководителя аппарата Администрации А.А.Захарова

Глава Катав-Ивановского
муниципального района



Е.Ю.Киршин

**Стандарт качества предоставления архивным отделом Администрации
Катав-Ивановского муниципального района муниципальных услуг по
организации использования архивных документов на территории Катав-
Ивановского муниципального района**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Стандарт качества предоставления архивным отделом Администрации Катав-Ивановского муниципального района далее «Архив» муниципальных услуг по организации использования архивных документов (далее - Стандарт), распространяется на услуги в области архивного дела, предоставляемые архивным отделом «Архив», и устанавливает основные требования, определяющие качество указанных услуг, финансируемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района.

2. Разработчиком Стандарта и получателем средств бюджета Администрации Катав-Ивановского муниципального района, в компетенцию которого входит предоставление муниципальных услуг, регулируемых настоящим Стандартом, является архивный отдел (далее - Архив).

3. Область применения Стандарта: организация использования архивных документов (Прием документов на государственное хранение от юридических и физических лиц, Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землёй)

4. Термины и определения (основные понятия):

архивный документ - материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

архивный фонд - совокупность архивных документов, исторически или логически связанных между собой;

документ архивного фонда - архивный документ, прошедший экспертизу ценности документов, поставленный на государственный учет и подлежащий постоянному хранению;

документы по личному составу - архивные документы, отражающие трудовые отношения работника с работодателем;

постоянное хранение архивных документов - хранение архивных документов без определения срока (бессрочное);

временное хранение архивных документов - хранение архивных документов до их уничтожения в течение сроков, установленных нормативными правовыми актами;

пользователь архивными документами - государственный орган, орган местного самоуправления либо юридическое или физическое лицо, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации.

Иные термины и определения (основные понятия) используются в значениях, установленных Федеральным законом от 22.10.2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

5. Законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг, регулируемых настоящим Стандартом:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 22.10.2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

Приказ Росархива от 06.07.1998 года № 51 «Об утверждении правил работы пользователей в читальных залах государственных архивов Российской Федерации»;

Закон Челябинской области от 05.03.2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области»;

6. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, регулируемой настоящим Стандартом, являются:

- 1) условия размещения Архива;
- 2) специальное техническое оснащение Архива (оборудование и приборы, обеспечивающие сохранность документов, офисная техника и так далее);
- 3) укомплектованность специалистами и их квалификация;
- 4) наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению;
- 5) наличие внутренней и внешней системы контроля за деятельностью Архива;
- 6) соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, в котором расположен Архив;
- 7) степень упорядочения документов организации на момент передачи в Архив;
- 8) полнота сведений, изложенных в обращении в Архив.

7. Показателями, характеризующими качество работы архива по организации использования архивных документов, могут быть:

- 1) степень удовлетворенности получателей услуги, измеряемая путем проведения опроса 100 посетителей Архива один раз в год;

2) средний срок исполнения заказа на выдачу документа, рассчитываемый ежемесячно по данным бланков заказов за один случайно выбранный день (на бланке заказа отмечаются время заказа и время выдачи документов);

3) количество жалоб и претензий на несвоевременную выдачу заказа, фиксируемое ежемесячно.

8. Категории качества обслуживания:

1) доступность информации об услуге и обслуживании;

2) место расположения Архива и затраты времени на получение услуги;

3) удобство графика работы Архива;

4) продолжительность и условия ожидания приема, организация очереди;

5) использование удобных и понятных бланков (форм).

9. Доступность информации об услуге и обслуживании:

1) возможность получения консультации лично или по телефону;

2) возможность доступа к информации в нерабочее время Архива, оказывающего услугу, например путем использования телефонного автоответчика;

3) информация должна распространяться в тех организациях, из которых потенциальные получатели услуги могут быть направлены в Архив для получения услуги;

4) обслуживающий специалист Архива по запросу получателя услуги обязан ознакомить его с законами и иными нормативными правовыми актами, которыми установлены правила оказания услуги и права получателя услуги;

5) качественно структурированная справочная информация на стендах (недопустимость наличия большого количества разрозненных объявлений и информационных сообщений);

6) наличие места для письма (стол, конторка или полка для письма стоя);

7) хорошее освещение стендов и мест для письма;

8) размещение образцов заполнения бланков (форм) в доступных для обозрения местах;

9) устранение препятствий доступа к получению услуги (наличие пандусов для инвалидов-колясочников, использование в объявлениях и информационных сообщениях крупного шрифта для лиц с ослабленным зрением);

10) возможность доступа к услуге с использованием сети "Интернет".

10. Место расположения Архива и затраты времени на получение услуги:

1) расположение Архива в административном центре обслуживаемой территории;

2) близость к транспортным узлам (пересечение основных автодорог, крупным пересадочным пунктам общественного транспорта);

3) длительность проезда к Архиву не более 30 минут;

4) расположение в известном районе с понятной и легко объяснимой схемой прохода (проезда), рядом с широко известными объектами (рыночной площадью, администрация и прочее), которые могут служить ориентиром.

11. Удобство графика работы Архива:

1) простой и запоминающийся график работы;

12. Продолжительность и условия ожидания приема, организация очереди:

1) ожидание приема должно проходить в помещении (холле), а не в коридоре;

2) наличие в достаточном количестве мест для сидения;

3) ожидание не должно превышать 20 минут;

4) при продолжительности ожидания более 10 - 15 минут должны быть доступны для использования туалет и гардероб для посетителей;

5) обеспечение нескучного ожидания (предоставление полезной информации в интересном изложении);

6) очередность должна организовываться и контролироваться органом, предоставляющим услугу (например, посредством выдачи талонов, вызова либо иными способами).

13. Использование удобных и понятных бланков (форм):

1) в бланках (формах) не должна применяться специальная терминология;

2) в бланках (формах) должен быть предусмотрен необходимый минимум информации для заполнения;

3) в бланках (формах) должно содержаться достаточно места для вписывания данных;

4) бланки (формы) должны быть четко структурированы; места, предназначенные для заполнения посетителями и сотрудниками должны визуально разделяться.

14. Организация процедуры оказания услуги предусматривает:

1) фамилия, имя и отчество обслуживающего сотрудника должны быть видны при обслуживании, и расположены на личной информационной табличке (бейдж) или на информационной табличке на рабочем месте сотрудника (на столе или на стене);

2) работу в режиме "одного окна";

3) указание срока получения результата услуги (срока готовности документов) и его соблюдение, а также информирование получателя услуги о возможности досрочного получения результата услуги (о готовности документа до истечения установленного срока);

4) в случае наличия нескольких вариантов получения услуги - доведение до получателя услуги всех последствий выбора того или иного варианта получения услуги и предоставление ему необходимого времени для проведения консультаций и принятия решения;

5) объяснение результата услуги с указанием мотивов и оснований принятия решения;

6) заполнение бланков (форм) специалистами Архива - при работе с неграмотными (малограмотными) лицами, лицами с ограниченными возможностями.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

15. Сведения об услуге: организация использования архивных документов (Прием документов на государственное хранение от юридических и физических лиц, Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землёй).

Единица измерения услуги: одна единица хранения.

Получатели услуги: государственный орган, орган местного самоуправления либо юридическое или физическое лицо, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам для получения и использования необходимой информации.

16. Архив предоставляет услуги по использованию архивных документов физическими и юридическими лицами, осуществляет информационное обслуживание органов государственной власти, органов местного самоуправления и самостоятельное использование архивных документов в интересах граждан, общества и государства.

Услуга предоставляется на бесплатной основе.

Архив использует документы в социально-экономических и культурно-просветительных целях, на выставках, радио и телевидении, в периодической печати, в установленном порядке предоставляет документы архива юридическим лицам и гражданам с целью их научного и практического использования, исполняет запросы социально-правового характера, организует работу исследователей.

17. Пользователям архивными документами Архив бесплатно предоставляет оформленные в установленном порядке:

- 1) архивные справки, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2) информацию о наличии в фонде конкретного документа через справочно-информационный фонд, систему каталогов Архива;
- 3) информацию о составе архивного фонда через опись документов;
- 4) консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 5) получать во временное пользование документы из фондов Архива.

18. Получатели услуги вправе:

- 1) получать документы для работы в читальном зале Архива;
- 2) получать информацию о составе и содержании документов архива по актуальной тематике.

19. Прием посетителей Архива осуществляется в соответствии с расписанием приема посетителей, установленном в Архиве.

20. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей в соответствии с правилами и нормами. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами для обеспечения возможности оформления документов, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

21. Помещения для ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещается следующая обязательная информация:

- 1) график работы Архива;
- 2) фамилия, имя, отчество руководителя Архива;
- 3) номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заявителей;
- 4) перечень документов, которые предъявляются заявителями в качестве документов, удостоверяющих личность;
- 5) перечень фондов и организаций, сведения о которых хранятся в Архиве;
- 6) образцы заполнения заявлений;
- 7) перечень предоставляемых заявителями документов, необходимых для получения муниципальной услуги и др.

22. Входы и выходы из помещений должны оборудоваться соответствующими указателями.

23. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества, должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, времени перерыва на обед, технического перерыва.

24. Рабочие места специалистов оборудуются персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

25. Все персональные компьютеры оснащены печатающими устройствами. Персональные компьютеры в количестве трех подключены к сети "Интернет".

26. Предоставление услуги осуществляется на основании письменных запросов юридических и физических лиц, которые направляются почтой или предоставляются непосредственно в Архив.

27. Запросы поступают в Архив почтой или передаются лично в часы приема граждан и организаций в соответствии с графиком работы Архива.

28. Запрос гражданина должен в обязательном порядке содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) этого лица;
- 2) почтовый адрес, по которому направляются ответ и (или) уведомление о переадресации запроса;
- 3) суть запроса;
- 4) личную подпись заявителя и дату.

29. Запрос организации должен в обязательном порядке содержать:

- 1) полное наименование организации (с указанием организационно-правовой формы и формы собственности);
- 2) почтовый адрес организации, по которому направляются ответ и (или) уведомление о переадресации запроса;
- 3) суть запроса;
- 4) подпись руководителя организации или иного уполномоченного должностного лица организации.

30. К запросу могут прилагаться документы и материалы, поясняющие его суть.

31. При личном обращении в Архив физическое лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в случае обращения в интересах другого лица - нотариально заверенную доверенность.

32. Регистрация запроса производится в день приема запроса.

33. Причины отказа в предоставлении услуги:

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный или агрессивный настрой);

3) отсутствие у получателя услуги документов, подтверждающих право на его доступ к информации;

4) отсутствие (недостаточность) сведений, необходимых для предоставления услуги (полное наименование организации, точные фамилия, имя, отчество гражданина, дата рождения и периоды работы работавшего в организации).

34. Получатель услуги в обязательном порядке уведомляется о приостановлении предоставления услуги с указанием возможного способа предоставления необходимых документов и (или) сведений, при наличии которых предоставление услуги возобновляется.

35. В случае непредоставления необходимых документов и (или) сведений получателю услуги отказывается в предоставлении услуги.

36. Не принимаются к рассмотрению запросы, не содержащие фамилии получателя услуги (полного наименования организации), почтового адреса получателя услуги.

Также не принимаются к рассмотрению запросы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Архива, которому адресован запрос, а также членов его семьи.

В случае поступления почтой запроса, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Архива, которому адресован запрос, а также членов его семьи, такой запрос может быть оставлен без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом лицу, направившему запрос, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

37. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в Архиве документов, в течение пяти календарных дней с момента его регистрации направляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, о чем уведомляется лицо, направившее запрос (либо лицу, направившему запрос, дается соответствующая рекомендация).

В случае если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, и он не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается лицу, направившему запрос, если фамилия указанного лица (наименование организации) и почтовый адрес поддаются прочтению.

38. Предоставление услуги осуществляется в течение 30 календарных дней с момента регистрации запроса, исключая время приостановления предоставления услуги.

39. В случае ненадлежащего технического состояния документов, затрудняющего их использование, срок предоставления услуги может быть продлен до 45 календарных дней с момента регистрации запроса, о чем получателю услуги направляется письменное уведомление.

40. Архив предоставляет пользователям все открытые для доступа архивные документы, а также справочно-поисковые средства к ним.

41. Доступ пользователя к подлинникам особо ценных и уникальных документов, а также к документам, находящимся в неудовлетворительном физическом состоянии, осуществляется в исключительных случаях и только с письменного разрешения руководителя Архива.

Пользователю предоставляются копии указанных документов (фонд пользования) или документальные публикации, содержащие данные документы.

42. Имеющаяся в Архиве система научно-справочного аппарата обеспечивает быстроту получения интересующей пользователя информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

43. Результатом предоставления услуги является:

1) предоставление фактического доступа к подлинникам архивных документов;

2) архивная справка, архивная выписка, архивная копия;

3) уведомление о пересылке запроса в другие организации;

4) уведомление об отсутствии запрашиваемых архивных документов (сведений);

5) архивная справка, архивная копия, архивная выписка, выдаваемые в результате предоставления услуги, содержат достоверную, документально подтверждаемую информацию;

6) рассмотрение запроса гражданина считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

44. Услуга предоставляется в установленные часы приема граждан и организаций в порядке живой очереди.

45. В случае превышения спроса на соответствующую муниципальную услугу производится предварительная запись (по телефону или при личном обращении получателя в Архив).

46. Вне очереди обслуживаются:

1) участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;

2) инвалиды, имеющие II и III степени, дети-инвалиды;

3) реабилитированные и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

4) дети-сироты, дети из многодетных семей и их родители;

5) граждане из подразделений особого риска, граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным

воздействием вследствие Чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, инвалиды вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, участники работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС.

47. Нормативные документы, регламентирующие деятельность Архива при предоставлении услуг:

1) Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19;

2) Обеспечение доступа пользователей к документам государственных и муниципальных архивов Российской Федерации и организация пользования ими: методические рекомендации (Федеральное архивное агентство, ВНИИДАД. - М., 2009);

3) руководства, правила, инструкции, методики, которые регламентируют процесс предоставления услуг, определяют методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы учреждения;

4) локальные документы, регламентирующие деятельность Архива (коллективный договор, распоряжения Главы, штатное расписание, структура администрации района; правила внутреннего и трудового распорядка должностные инструкции работников).

48. Условия размещения и режим работы Архива:

место нахождения Архивного отдела: город Катав-Ивановск, ул.Пугачевская, 74, (8-351-47-2-34-06);

место нахождения филиала Архивного отдела : город Юрюзань, ул.Советская, 90 (8-351-47-2-55-87);

почтовый адрес Архивного отдела для направления корреспонденции: 456110, Челябинская область, город Катав-Ивановск, ул.Пугачевская, 74;

почтовый адрес филиала Архивного отдела для направления корреспонденции: 456120, Челябинская область, город Юрюзань, ул.Советская, 90;

график работы Архивного отдела:

Понедельник	подача пакета документов	8.00-17.00
Вторник	работа с документами	8.00-17.00
Среда	приемный день	8.00-17.00
Четверг	работа с организациями	8.00-17.00
Пятница	работа с документами (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00)	8.00-17.00
суббота, воскресенье - выходные дни;		

график работы филиала Архивного отдела:

Понедельник, вторник	приемный день	8.00-17.00
Среда, пятница	работа с документами	8.00-17.00
Четверг	работа с организациями	8.00-17.00

(обеденный перерыв с 12.00 до 13.00)

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон (факс) администрации Катав-Ивановского муниципального района : (35147) 3-19-91.

49. Архив должен размещаться в приспособленном здании, доступном для посещения гражданами и представителями юридических лиц.

Помещения Архива должны быть оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

50. Архив должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям настоящего Стандарта, технических условий, других нормативных документов, и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению, содержаться в технически исправном состоянии.

51. Количество необходимых помещений, размеры площадей должны быть обусловлены их функциональным назначением и масштабами деятельности Архива.

Документы должны храниться отдельно с учетом сроков их хранения.

Площади хранилищ составляют 410 квадратных метров.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций.

Архив должен располагать достаточным количеством площадей для размещения документов закрытого доступа и работы с ними.

52. Прием посетителей осуществляется в приемной, соответствующей всем требованиям к приему посетителей. В холле рядом с приемной оборудован уголок посетителя, в котором установлены стол и два стула. Вся необходимая справочная информация для посетителей размещена на стендах.

53. В Архиве приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защиты ресурсов. Помещения оборудованы системами пожарной и иной безопасности и защиты, лаконичными и понятными для посетителей надписями и указателями о передвижении людей внутри здания и назначении помещений.

54. Помещения для ожидания должны быть оборудованы мягкими, удобными креслами. Вход в здание должен быть оборудован пандусом для посещения архива инвалидами-колясочниками.

55. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей размещены в приспособленных помещениях, обеспечены

защитными средствами эксплуатации, отвечают требованиям санитарно-эпидемиологических правил, нормам охраны труда и техники безопасности. Каждое помещение архива оснащено технологическим оборудованием, мебелью, отвечающих требованиям нормативных документов и обеспечивающих надлежащее качество предоставляемых Архивом услуг.

56. Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование, дающее при работе сомнительные результаты, заменяется или ремонтируется (если оно подлежит ремонту).

57. Архив оснащен следующими техническими средствами:

- 1) для копирования документов;
- 2) для организации процесса обслуживания посетителей;
- 3) видеоаппаратурой;
- 4) средствами связи;
- 5) оргтехникой;
- 6) средствами автоматизации архивных процессов.

58. Архив комплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием.

Нормативная потребность в штатных работниках определяется, исходя из количества хранящихся документов и количества обслуживаемых организаций, расположенных на территории Катав-Ивановского муниципального района.

59. Не менее половины штатного персонала Архива имеют высшее профессиональное образование.

Специалисты Архива обладают квалификацией, профессиональной подготовкой, знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Квалификация специалистов поддерживается на необходимом уровне посредством прохождения ими периодической подготовки (переподготовки) на курсах повышения квалификации.

Специалисты Архива повышают свою квалификацию за счет средств местного бюджета и собственных средств. Для целей обучения работников Архива, на участие их в образовательных мероприятиях различных форм обучения (курсы, семинары, стажировки, практикумы и тому подобное) местным бюджетом предусматриваются средства.

60. Для специалистов каждой категории разработаны должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

61. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Архива обладают необходимыми морально-этическими качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники Архива проявляют по отношению к получателям услуг максимальную корректность, вежливость, внимание, предусмотрительность, терпение, соблюдают права людей пожилого возраста, принципы этики.

62. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Архив обязан довести до сведения граждан свое наименование и место нахождения. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным

законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

63. Потребитель вправе получить необходимую и достоверную информацию об услугах, предоставляемых в соответствии с настоящим Стандартом, обеспечивающую их компетентный выбор.

Информация о правилах предоставления услуг должна быть доступной.

Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

64. Информирование населения осуществляется посредством:

1) размещения его на официальном сайте администрации Катав-Ивановского муниципального района в сети "Интернет";

2) размещения информации на информационных стендах в помещениях, занимаемых Архивом.

65. Контроль за деятельностью Архива по предоставлению услуг, предусмотренных настоящим Стандартом, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляется администрацией Катав-Ивановского муниципального района (органами (структурными подразделениями, должностными лицами) администрации Катав-Ивановского муниципального района, уполномоченными на осуществление соответствующего контроля), на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Внутренняя система контроля за деятельностью сотрудников Архива, осуществляемая с целью определения соответствия деятельности требованиям настоящего Стандарта, должна охватывать этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль осуществляется начальником Архива.

Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг.

По фактам нарушений проводятся служебные проверки.

Проверки проводятся в присутствии сотрудника Архива.

В результате проверки устанавливается соответствие или несоответствие деятельности Архива требованиям настоящего Стандарта. По результатам проверки составляется соответствующий акт проверки.

Для оценки качества услуги Архив использует следующие основные методы контроля:

визуальный - проверка состояния Архива;

аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на оказание услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации специалистов, оказывающих услугу и другие;

66. Деятельность Архива по предоставлению муниципальных услуг направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

67. Начальник Архива несет полную ответственность за качество оказания услуг. Начальник Архива, определяет полномочия, ответственность и обеспечивает взаимодействие всех сотрудников.

68. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями к ее предоставлению;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги (оценивается на основании индикаторов качества услуг и иными методами (в том числе путем проведения опросов)).

69. Качество услуги оценивается на основании системы индикаторов качества услуг:

№ п/п	Индикаторы качества услуги	Значение индикатора, единицы измерения
1.	Исполнение запросов физических и юридических лиц - 100%	запрос
2.	Соблюдение сроков исполнения запросов в соответствии с законодательством Российской Федерации - 100%	запрос
3.	Отсутствие повторных обращений за разъяснениями по предоставленным сведениям	запрос
4.	Отсутствие жалоб и претензий на работу архива по использованию документов	жалоба

70. Жалоба на действия (бездействие) работников, предоставляющих услуги, направляется начальнику Архива либо главе Катав-Ивановского муниципального района, и подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

71. Письменный ответ на жалобу направляется лицу, ее подавшему, в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

72. Получатели услуг вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления услуг, предусмотренных настоящим Стандартом, в суд. Сроки и порядок такого обжалования установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.