



ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
Администрация муниципального образования город Мончегорск
с подведомственной территорией
(АДМИНИСТРАЦИЯ города МОНЧЕГОРСКА)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.09.2011

№ 891

Мончегорск

**Об утверждении стандарта качества муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальным учреждением
«Муниципальный архив города Мончегорска»**

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Уставом города Мончегорска, в целях сохранения и развития сферы архивного дела, формирования единого подхода к определению количественных и качественных показателей предоставляемых населению услуг в сфере архивного дела

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением «Муниципальный архив города Мончегорска» (приложение № 1).
2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мончегорска – управляющего делами В.В. Шокура.

Глава администрации города

Д.Н. Шапошников

Верно: начальник общего отдела

Т.В. Тимофеева

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ «МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АРХИВ ГОРОДА МОНЧЕГОРСКА»

I. Общие положения.

1. Цель разработки стандарта качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением «Муниципальный архив города Мончегорска».

Разработка стандарта качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальным учреждением «Муниципальный архив города Мончегорска» (далее – Стандарт), направлена на повышение качества оказания муниципальных услуг населению в сфере архивного дела.

2. Область применения и назначения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области архивного дела, предоставляемые населению муниципальным учреждением «Муниципальный архив города Мончегорска» (далее – учреждение), оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области архивного дела, в том числе:

- Оказание информационных услуг на основе архивных документов (приложение № 1);
- Информационное обслуживание по архивному делу и документационному обеспечению учреждения (приложение № 2).

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальным учреждением «Муниципальный архив города Мончегорска».

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 («Российская газета», 25.12.1993 № 237);
- Федеральный закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" («Российская газета», 27.10.2004 № 237) ;
- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" («Российская газета», 05.05.2006 № 95);
- постановление Правительства Российской Федерации от 17.06.2004 N 290 "О Федеральном архивном агентстве" («Российская газета», 22.06.2004 № 130);
- приказ Минкультуры РФ от 18.01.2007 N 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 («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 14.05.2007 № 20);
- закон Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области» («Мурманский вестник», 28.02.2006 № 34);
- решение Совета города от 28.10.2010 № 81 «Об утверждении Устава муниципального образования город Мончегорск с подведомственной территорией» («Мончегорский рабочий», 07.12.2010 № 146);

- постановление администрации города Мончегорска от 21.09.2010 № 970 « О создании муниципального учреждения «Муниципальный архив города Мончегорска».

4. Перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление муниципальных услуг.

Ответственным должностным лицом, отвечающим за качество предоставления муниципальных услуг, является директор учреждения.

Работа учреждения по предоставлению муниципальных услуг в сфере архивного дела должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.

Директор учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере архивного дела.

Директор учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех сотрудников учреждения, осуществляющих предоставление услуг, контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по учреждению;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта качества.

5. Порядок проведения контроля соответствия фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту качества.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
 - а) тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);
 - б) комплексный (проверка деятельности отдельных сотрудников).

Выявленные недостатки по оказанию муниципальных услуг в сфере архивного дела анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на совещаниях при директоре учреждения, принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Администрация города Мончегорска осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальных услуг в области архивного дела в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в администрацию города Мончегорска, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль осуществляют отдел архивов Комитета по развитию информационных технологий Мурманской области, органы Государственной противопожарной службы, прокуратура и др. органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в администрацию города Мончегорска.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставления муниципальных услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором учреждения либо должностным лицом администрации города Мончегорска в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

Приложение №1
к стандарту качества муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальным учреждением
«Муниципальный архив города Мончегорска»

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов»

№ п/п	Требования к содержанию стандарта качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)	
Муниципальное учреждение «Муниципальный архив города Мончегорска»					
Наименование муниципальной услуги: Оказание информационных услуг на основе архивных документов					
Категория потребителей муниципальной услуги: получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации					
1	Условия предоставления муниципальной услуги	Требования к осуществлению приема муниципальным архивом, оказывающим услугу:			
			Понедельник – с 09.00 до 18.00 (перерыв обед с 13.00 до 14.00) Четверг - с 09.00 до 17.00 (перерыв на обед с 13.00 до 14.00)	100	0
		Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания:			
			в первую очередь услуга предоставляется участникам войн, инвалидам I и II группы, престарелым гражданам свыше 80-ти лет, гражданам, оформляющим документы в связи с потерей кормильца	100	0
		Перечень документов, предоставляемых заявителем для получения услуги:			
			личная анкета-заявление или заявление законного представителя получателя услуги	100	0
	копии документов (в случае необходимости подтверждения сведений, содержащихся в анкете-заявлении): документ, удостоверяющий личность, трудовая книжка (титульный лист, разделы «Сведения о работе», «Сведения о награждениях» за запрашиваемый период,	90	10		

		удостоверение к награде)		
		Иные требования, связанные с доступностью потребителям услуги:		
		на бесплатной основе – 100 %	100	0
		проведение не менее 5 информационных мероприятий в год в соответствии с календарным планом (обзорных и тематических экскурсий по архивам, круглых столов, публикация архивных документов и статей в средствах массовой информации, в т. ч. во внешних информационных сетях)	100	5
		исполнение тематических запросов (по мере обращения)	100	10
		исполнение запросов социально-правового характера (по мере обращения)	100	10
2	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги	Требования к зданиям и прилегающим территориям:		
		наличие бесплатной парковки автотранспортных средств	100	0
		наличие вывески, содержащей информацию о наименовании муниципального архива, режиме его работы	100	0
		Требования к помещениям:		
		Наличие обязательного набора помещений для предоставления услуги:		
		помещение для размещения средств информирования, оборудованное информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов – 1	100	0
		помещение для приема заявителей – 1	100	0
		гардероб – 1	100	0
		туалетные комнаты с санузлами – 1	100	0
		Обеспечение автоматизированными рабочими местами специалистов муниципального архива, оказывающих услугу– 1 ПК на 1 специалиста (в среднем)	100	10
		Обеспечение лицензионными программами и другим оборудованием, необходимым для эксплуатации локальной вычислительной сети и организации доступа к «информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» специалистов муниципального архива, оказывающих услугу	100	10
		Наличие средств обеспечения безопасности:		
	современных систем пожарной и охранной сигнализации, средств пожаротушения	100	0	
	приточно-вытяжной или автоматической системы вентиляции	100	0	
3	Требования к квалификации персонала, предоставляющего	Требования к численности персонала, непосредственно участвующего в оказании услуги:		
		расчет численности персонала осуществляется с применением Методики	100	5

	муниципальную услугу	расчета штатной численности государственных архивов на основе нормативов по труду, утвержденной приказом Росархива от 14.01.2004 № 9		
		Требования к уровню квалификации персонала, непосредственно участвующего в оказании услуги:		
		специалисты с высшим образованием	100	10
		Требования к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании услуги:		
		не реже, чем один раз в 5 лет	100	10
4	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги	<p>Источниками предоставления потребителям услуги соответствующей информации являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска; - размещение информации на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»; - размещение информации на информационных стендах в местах ожидания пользователей; - предоставление информации в рабочее время по телефонной связи. <p>В состав информации входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адреса государственных и муниципальных архивов, в том числе электронной почты; - номера телефонов для справок; - время приема пользователей в муниципальном архиве; - сведения о составе и содержании архивных фондов муниципального архива; - сведения о местах хранения архивных документов; - порядок предоставления услуги; - нормативные правовые акты, регулирующие исполнение услуги; - формы анкет-заявлений. 	100	5
5	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги	Срок исполнения запросов составляет 30 дней со дня их регистрации. Срок исполнения запросов при необходимости продлевается свыше 30-ти дней с обязательным уведомлением об этом заявителя. Факторы, влияющие на увеличение срока исполнения запроса: запрос дополнительных сведений, необходимость которых выявлена в ходе исполнения запроса; необходимость проведения объемной работы по поиску документов.	100	10

Приложение №2
к стандарту качества муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальным учреждением
«Муниципальный архив города Мончегорска»

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Информационное обслуживание по архивному делу и документационному обеспечению учреждения»

Наименование Муниципальной услуги: Информационное обслуживание по архивному делу и документационному обеспечению учреждения					
Категория потребителей муниципальной услуги: получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации					
1	Условия предоставления муниципальной услуги	Требования к режиму работы муниципального архива, оказывающего услугу:			
			Понедельник – с 09.00 до 18.00 Вторник – с 09.00 до 17.00 Среда – с 09.00 до 17.00 Четверг – с 09.00 до 17.00 Пятница – с 09.00 до 17.00 Перерыв на обед – с 13.00 до 14.00	100	0
		Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания:			
			в первую очередь услуга предоставляется организациям и гражданам, состоящим в списках источников комплектования муниципального архива, иногородним гражданам и организациям, зарегистрированным за пределами г. Мончегорска	100	0
		Перечень документов, предоставляемых заявителем для получения услуги:			
			сопроводительное письмо	100	0
			проекты нормативных документов (инструкции по делопроизводству, положения об архивах организаций, экспертных комиссиях организаций)	100	0
		Иные требования, связанные с доступностью потребителям услуги:			
			проведение консультаций по архивному делу и документационному обеспечению управления (по мере обращения)	100	10
			проведение не менее 3 обучающих семинаров по вопросам делопроизводства и организации работы архивов	100	10

2	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги	<p>Требования к зданиям и прилегающим территориям:</p> <p>наличие бесплатной парковки автотранспортных средств</p> <p>наличие вывески, содержащей информацию о наименовании муниципального архива, режиме его работы</p> <p>Требования к помещениям:</p> <p>Наличие обязательного набора помещений для предоставления услуги:</p> <p>помещение для приема заявителей, оборудованное информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов – 1</p> <p>гардероб – 1</p> <p>туалетные комнаты с санузлами – 1</p> <p>Обеспечение автоматизированными рабочими местами (в среднем):</p> <p>специалистов муниципального архива, оказывающих услугу – 1 ПК на 1 специалиста</p> <p>заявителей – не менее 1 ПК</p> <p>Обеспечение лицензионными программами и другим оборудованием, необходимым для эксплуатации локальной вычислительной сети и организации доступа к «информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» специалистов муниципального архива, оказывающих услугу, и заявителей</p> <p>Наличие средств обеспечения безопасности:</p> <p>современных систем пожарной и охранной сигнализации, средств пожаротушения</p> <p>приточно-вытяжной или автоматической системы вентиляции</p>	<p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p> <p>100</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>
3	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу	<p>Требования к численности персонала, непосредственно участвующего в оказании услуги:</p> <p>расчет численности персонала осуществляется с применением Методики расчета штатной численности государственных архивов на основе нормативов по труду, утвержденной приказом Росархива от 14.01.2004 № 9</p> <p>Требования к уровню квалификации персонала, непосредственно участвующего в оказании услуги:</p> <p>специалисты с высшим образованием</p>	<p>100</p> <p>100</p>	<p>5</p> <p>10</p>

		Требования к периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании услуги:		
		не реже, чем один раз в 5 лет	100	10
4	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги	<p>Источниками предоставления потребителям услуги соответствующей информации являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска; - размещение информации на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»; - размещение информации на информационных стендах в местах ожидания пользователей; - предоставление информации в рабочее время по телефонной связи. <p>В состав информации входит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - адреса государственных и муниципальных архивов, в том числе электронной почты; - номера телефонов для справок; - время приема пользователей в муниципальном архиве; - сведения о составе и содержании архивных фондов муниципального архива; - сведения о местах хранения архивных документов; - порядок предоставления услуги; - нормативные правовые акты, регулирующие исполнение услуги; - формы документов, необходимых для предоставления услуги. 	100	5
5	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги	<p>Время индивидуального устного консультирования не превышает 1 часа. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не превышает 15 минут.</p> <p>При консультировании посредством телефонной связи максимальное время разговора не превышает 15 минут. Если сотрудник муниципального архива не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме; - назначить другое удобное для заявителя время для консультации; - в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем. <p>По письменному обращению заявителя ответ направляется простым почтовым отправлением или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10-ти дней</p>	100	5

		<p>со дня регистрации обращения. При консультировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10-ти дней со дня регистрации обращения.</p> <p>Общий срок рассмотрения нормативных документов, регламентирующих деятельность архивных и делопроизводственных служб организаций, составляет 30 дней со дня их регистрации. Максимальный срок ожидания заявителей в очереди при подаче документов не превышает 15 минут. Срок регистрации полученных от заявителей документов составляет не более 30 минут в день обращения заявителя.</p>		
--	--	---	--	--
