



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.02.2017 г.

№ 188

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых (выполняемых) архивным отделом муниципального бюджетного учреждения «Административно-хозяйственное и транспортное обслуживание»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями), Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области» (с изменениями), Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», в целях повышения эффективности бюджетных расходов на предоставление муниципальных услуг (работ), повышения качества муниципальных услуг (работ) в сфере архивного дела, в связи с внесением изменений в Базовый (отраслевой) перечень государственных и муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования ЗАТО г.Североморск, администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления (выполнения) следующих муниципальных услуг (работ) в сфере архивного дела:
 - 1.1. Услуга: «Оказание информационных услуг на основе архивных документов».
 - 1.2. Работа: «Обеспечение сохранности и учёт архивных документов».

2. Архивному отделу муниципального бюджетного учреждения «Административно-хозяйственное и транспортное обслуживание» (**Шальнова С.Е.**) обеспечить соблюдение требований, установленных прилагаемыми стандартами качества предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ).

3. Постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 22.01.2015 № 43 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, предоставляемых архивным отделом муниципального бюджетного учреждения «Административно-хозяйственное и транспортное обслуживание» - признать утратившим силу.

4. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

**Глава администрации
ЗАТО г.Североморск**

И.Л. Норина

Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО г.Североморск
от 08.02.2017 № 188

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА
предоставления (выполнения) муниципальных услуг (работ) в сфере архивного дела

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
Наименование муниципальной услуги: Оказание информационных услуг на основе архивных документов				
1.	Содержание муниципальной услуги	- Использование архивных документов юридическими и физическими лицами; осуществление информационного обслуживания органов местного самоуправления и самостоятельное использование архивных документов в интересах граждан, общества и государства; - Организация приёма физических и юридических лиц (далее – заявитель) с целью социальной защиты граждан и лиц без гражданства, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение компенсаций и льгот в соответствии с законодательством. Выдача архивных справок и архивных копий согласно поступающим запросам.	100	0
2.	Категории и группы получателей муниципальной услуги	Получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации; от имени заявителей могут выступать уполномоченные заявителем юридические и физические лица (представители заявителя)	100	0
3.	Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к муниципальной услуге	Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: - Конституцией Российской Федерации; - Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями); - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями); - приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования,	100	0

	<p>учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный номер 9059);</p> <ul style="list-style-type: none">- Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области» (с изменениями);- Конвенцией, отменяющей требование легализации иностранных официальных документов (заключена в Гааге 05.10.1961, вступила в силу для Российской Федерации 31.05.1992);- Законом СССР от 24.06.1991 № 2261-1 «О порядке вывоза, пересылки и истребования личных документов советских и иностранных граждан, лиц без гражданства из СССР за границу»;- Постановлением Верховного Совета СССР от 17.04.1991 № 2119-1 «О присоединении Союза Советских Социалистических Республик к Гаагской конвенции 1961 года, отменяющей требования легализации иностранных официальных документов»;- Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (с изменениями);- приказом Министерства юстиции РФ от 03.07.2012 № 130 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством юстиции Российской Федерации государственной услуги по предоставлению апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за границу» (с изменениями);- приказом Министерства иностранных дел РФ № 10489 и Министерства юстиции РФ № 124 от 29.06.2012 «Об утверждении Административного регламента Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов»;- приказом Министерства культуры РФ от 31.05.2012 № 566 «Об утверждении Административного регламента Федерального архивного агентства по предоставлению государственной услуги «Организация исполнения запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, оформление в установленном порядке архивных справок, направляемых в иностранные государства»;- Положением об архивном отделе МБУ «Административно-хозяйственное и транспортное обслуживание», утверждённым приказом директора МБУ «АХТО» от 20.06.2013 № 06-ОД.		
--	--	--	--

4.	Объём муниципальной услуги	<p>Архивный отдел МБУ «АХТО» предоставляет получателям услуги все открытые для доступа архивные документы, а также справочно-информационные системы. Получателям услуги предоставляются заверенные копии указанных документов. Архив не вправе ограничивать или определять получателям услуги условия использования информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В соответствии с Федеральным законом № 125-ФЗ от 22.10.2004 «Об архивном деле в Российской Федерации», ст.25, ограничивается доступ к архивным документам, содержащим сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну; 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.</p> <p>Исполнение запросов осуществляется по документам, находящимся на архивном хранении в муниципальном архиве. Исполнение запросов производится специалистами архивного отдела. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приём и регистрация документов заявителя (регистрация запросов осуществляется в электронной базе регистрации социально-правовых запросов); - рассмотрение документов заявителя начальником отдела и принятие решения о правомочности исполнения обращения (запроса); - исполнение обращения (запроса) заявителя. <p>Спрогнозировать точный объём муниципальной услуги по исполнению запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, оформление в установленном порядке архивных справок, направляемых в иностранные государства, не представляется возможным. Специалисты архивного отдела руководствуются отчётными цифрами за прошлые годы и бюджетом рабочего времени (своевременностью исполнения запросов).</p>	100	0
5.	Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании оказания муниципальной услуги	<p>Результатом предоставления муниципальной услуги является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направление заявителю информационного письма с приложением архивных справок, архивных копий, архивных выписок, тематических перечней, тематических обзоров архивных документов, тематических подборок копий архивных документов при их наличии; - направление заявителю информационного письма с мотивированным отказом в предоставлении запрашиваемой информации и с разъяснением дальнейших действий в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области; 	100	0

		- предоставление в отдел архивов Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области архивных справок для их дальнейшего оформления в установленном порядке и направления в иностранные государства.		
6.	Порядок и условия оказания муниципальной услуги	<p><u>6.1. Сроки предоставления муниципальной услуги</u></p> <p>Срок подготовки ответа на обращение (запрос) пользователя не должен превышать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 дней со дня регистрации для обращения (запроса) о предоставлении архивных документов или информации на их основе, при условии их отсутствия в архивном отделе; - 15 дней со дня регистрации для обращения (запроса), исполняемого по научно-справочному аппарату, хранящихся в отделе архивных документов; - 30 дней со дня регистрации обращения (запроса), исполняемого по документам, хранящимся в архивном отделе. <p>При необходимости проведения объёмной работы по поиску и копированию архивных документов срок подготовки ответа на обращение (запрос) может быть продлён с обязательным уведомлением об этом пользователя.</p> <p>Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении подготовленных документов составляет не более 15 минут.</p> <p>Обращение (запрос) пользователя подлежит регистрации в течение трёх дней с момента поступления в архивный отдел.</p> <p>Обращения (запросы), поступившие от органов государственной власти, органов местного самоуправления, административных органов, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются в первоочередном порядке в установленные законодательством Российской Федерации сроки или в сроки, указанные в обращении (запросе).</p> <p>При поступлении в архивный отдел обращений (запросов), которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, должностное лицо отдела делает запись на запросе об отсутствии необходимых сведений и в 7-дневный срок со дня поступления обращения (запроса) запрашивает заявителя об уточнении и дополнении обращения (запроса) необходимыми для его исполнения сведениями по телефону, электронной почтой либо направляет в адрес заявителя письмо простым почтовым отправлением. В тех случаях, когда для исполнения обращения (запроса) требуются дополнительные сведения, срок исполнения услуги исчисляется со дня получения дополнительных сведений. В случае не поступления дополнительных сведений в течение 2-х месяцев со дня информирования заявителя о предоставлении необходимых сведений для исполнения обращения (запроса), обращение (запрос)</p>	100	0

не подлежит рассмотрению, снимается с исполнения и подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел архивного отдела.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

6.2. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность и (или) документ, подтверждающий полномочия заявителя (для физических лиц);
- письменная анкета-заявление, заполненная по предлагаемым образцам (приложение № 1, приложение № 2), либо обращение (запрос) в произвольной форме, в котором должны быть указаны наименование организации (для граждан – фамилия, имя, отчество), почтовый или электронный адрес заявителя, тема запроса, хронологические рамки запрашиваемой информации и форма получения заявителем информации (архивная справка, архивная копия, архивная выписка, тематический перечень, тематический обзор архивных документов, тематическая подборка копий архивных документов);
- копия трудовой книжки (для исполнения социально-правовых запросов: первый лист и листы за запрашиваемый период);
- копия удостоверения к награде (в случае наличия удостоверения) для исполнения обращения о подтверждении факта награждения.

Физические лица, являющиеся представителями заявителя, помимо перечисленных документов представляют доверенность, оформленную в установленном порядке, подтверждающую полномочия на получение запрашиваемой информации в отношении заявителя.

Анкета-заявление либо обращение (запрос) в произвольной форме могут быть представлены в архивный отдел лично, направлены по почте либо в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в архивный отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

6.3. Основанием для отказа в приёме документов для предоставления муниципальной услуги являются:

- не поддающийся прочтению текст письменного обращения;
- отсутствие в обращении (запросе) сведений, необходимых для осуществления поиска информации и направления её заявителю.

		<p>Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги при приёме документов в электронном виде являются:</p> <ul style="list-style-type: none">- подписание документов несоответствующими электронными подписями;- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;- не подлинность электронных подписей документов;- отсутствие электронной подписи. <p>Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие у заявителя документально подтверждающих прав на получение информации, содержащей персональные данные о третьих лицах.</p> <p>Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.</p> <p><u>6.4 Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги, к месту оказания муниципальной услуги, к оборудованию и инвентарю, необходимому для оказания муниципальной услуги.</u></p> <p>Вход в помещение, в котором расположен архивный отдел, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования и режима работы. На территории, прилегающей к зданию, в котором расположен архивный отдел, должны быть оборудованы места для бесплатной парковки автотранспортных средств. Места ожидания и приёма заявителей должны быть снабжены информационными табличками с указанием номеров кабинетов и фамилий должностных лиц. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна быть размещена на стендах в доступном для заявителей месте. Аналогичная информация должна быть размещена на странице архивного отдела на сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.</p> <p>Места информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами, столами и стульями для оформления документов. Места ожидания заявителей, отвечающие требованиям пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологическим нормативам, должны быть оборудованы достаточным количеством стульев.</p> <p>Приём заявителей осуществляется в рабочих кабинетах сотрудников архивного отдела. Рабочие кабинеты должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего приём. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременное консультирование или приём двух или более заявителей не допускается.</p> <p>Помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оснащены техническими средствами, обеспечивающими доступ людей с ограниченными</p>		
--	--	---	--	--

возможностями здоровья. Допускается нахождение в помещениях собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.

Информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В помещениях должна быть предоставлена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги. В случае необходимости специалистом архива, отвечающего за предоставление муниципальной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта. Специалистом архива, отвечающим за предоставление муниципальной услуги, оказывается иная необходимая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающим при получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

6.5 Требования к работникам, оказывающим соответствующую муниципальную услугу.

Архивный отдел должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты должны иметь высшее образование. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне обеспечивается периодической учёбой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании муниципальных услуг специалисты архивного отдела должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

6.6 Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запылённости, загрязнённости, шума, вибрации и т.д.).

В архивохранилище должны соблюдаться специальные правила пожарной безопасности, установленные для муниципальных архивов (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 12.01.2009 № 3 «Об утверждении специальных правил пожарной безопасности государственных и муниципальных архивов Российской Федерации»).

6.7 Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством устного консультирования и письменных разъяснений с использованием средств:

- телефонной связи;
- почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет;
- информационных стендов архивного отдела.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- наличия документов по запрашиваемой тематике;
- порядка составления и оформления запросов;
- срока исполнения запроса;
- адреса архива, в который следует обратиться за получением требуемой информации;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц архивного отдела.

При ответах на телефонные звонки сотрудники архивного отдела подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

При невозможности сотрудником архивного отдела самостоятельно ответить на поставленные вопросы либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить пользователю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для пользователя время для консультации.

По письменному обращению заявителя информация о предоставлении муниципальной услуги излагается в простой, чёткой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направляется простым почтовым отправлением в адрес заявителя в срок, не превышающий 10-ти календарных дней со дня регистрации обращения.

	<p>При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10-ти календарных дней со дня регистрации обращения.</p> <p>Информирование пользователя при личном обращении осуществляется должностными лицами архивного отдела. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время индивидуального устного информирования не может превышать 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.</p> <p>На информационных стендах в помещении архивного отдела, странице отдела на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск http://www.citysever.ru размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none">- почтовый адрес, телефоны для справок архивного отдела;- время приёма в архивном отделе;- сведения о документах, находящихся на хранении в архиве;- нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги;- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;- порядок предоставления муниципальной услуги;- образец анкеты-заявления;- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц архивного отдела. <p><u>6.8 Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих муниципальную услугу</u></p> <p>Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц архивного отдела при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).</p> <p>В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой к директору МБУ «АХТО» в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.</p> <p>Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none">- нарушение срока регистрации обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;		
--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - нарушение срока предоставления муниципальной услуги; - требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги; - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя; - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами; - затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами; - отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. <p>Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 3.</p> <p>Жалоба должна содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица архивного отдела, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица, 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 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) должностного лица архивного отдела; - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица архивного отдела. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. 		
--	---	--	--

		<p>Архивный отдел обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оснащение мест приёма жалоб; - информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск; - консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме. <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) сотрудников архивного отдела, предоставляющего муниципальную услугу, является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приёме) или в электронном виде.</p> <p>Директор МБУ «АХТО» проводит личный приём граждан без предварительной записи. График приёма: каждая среда месяца с 10.00 до 12.00. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании документа должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (директор МБУ «АХТО»), вносит необходимые сведения, в том числе содержание жалобы, в журнал регистрации личного приёма граждан.</p> <p>В случае, если жалоба подаётся через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени пользователя, может быть представлена:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц); - оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц); - копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности. <p>Заявитель имеет право запросить в архивном отделе информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.</p> <p>Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном стандартами порядке. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:</p>		
--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;- регистрирует жалобу, вносит в журнал учёта входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приёма жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;- проставляет на жалобе штамп МБУ «АХТО» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учёта поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передаёт заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе. <p>Расписка должна содержать следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">- дата представления жалобы;- фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;- количество листов в каждом документе;- входящий номер;- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;- телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов. <p>Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передаёт принятую жалобу с распиской о принятии директору МБУ «АХТО». Получив письменную жалобу заявителя, директор МБУ «АХТО» назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию МБУ «АХТО»:</p> <ul style="list-style-type: none">- подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом директором МБУ «АХТО» решении о результатах рассмотрения жалобы;- передаёт подготовленный документ на подпись директору МБУ «АХТО». <p>При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в МБУ «АХТО».</p> <p>По результатам рассмотрения жалобы директор МБУ «АХТО» принимает одно из следующих решений:</p>		
--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;- отказывает в удовлетворении жалобы. <p>Не позднее дня, следующего за днём принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора МБУ «АХТО», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.</p> <p>Жалоба, поступившая в архивный отдел или МБУ «АХТО», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица архивного отдела в приёме 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 её регистрации.</p> <p>Ответ на жалобу, поступившую в архивный отдел или МБУ «АХТО» в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.</p> <p>Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц архивного отдела при предоставлении муниципальной услуги в вышестоящие организации.</p> <p>В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указывается:</p> <ul style="list-style-type: none">- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;- основания для принятия решения по жалобе;- принятое решение по жалобе;		
--	--	---	--	--

		<p>- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;</p> <p>- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.</p> <p>В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию архивного отдела, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3-х рабочих дней со дня её регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.</p> <p>При удовлетворении жалобы архивный отдел МБУ «АХТО» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.</p> <p>Архивный отдел, МБУ «АХТО» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none">- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;- наличие решения по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями стандартов качества в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. <p>Архивный отдел, МБУ «АХТО» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none">- при получении жалобы, в тексте которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. <p>Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.</p>		
--	--	--	--	--

7.	Основные показатели доступности и оценки качества оказания муниципальной услуги	<p>Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на количественные и качественные.</p> <p>В группу количественных показателей доступности входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги; - время ожидания предоставления муниципальной услуги; - график работы архивного отдела; - соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги. <p>В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге; - простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов; - точность изложения информации в соответствии с архивными документами. <p>В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - количество исполненных запросов; - соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги; - количество обоснованных жалоб. <p>К качественным показателям оценки качества относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доля удовлетворённых запросов пользователей от общего количества запросов; - доля запросов, исполненных архивом в установленные сроки от общего количества запросов; - культура обслуживания (вежливость); - качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство); - полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями её предоставления. 	100	0
8.	Прочее	Бланки анкет-заявлений, необходимой для предоставления муниципальной услуги, заявитель может получить в электронном виде на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск: http://www.citysever.ru	100	0
Наименование муниципальной работы: Обеспечение сохранности и учёт архивных документов				
1.	Содержание муниципальной работы	Обеспечивать условия, необходимые для осуществления архивом полномочий по хранению, комплектованию, учёту и использованию архивных документов, образующихся в процессе деятельности. Обеспечить отбор, подготовку и передачу в упорядоченном состоянии документов учреждений и организаций, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск, на постоянное хранение в муниципальный архив.	100	0

		Обеспечить сохранность архивных документов в течение сроков их хранения, установленных федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Оказание методической и практической помощи в работе по организации документов в делопроизводстве и отбору документов в состав Архивного фонда Российской Федерации. Организация методической и практической помощи со стороны сотрудников архивного отдела должна удовлетворять информационные запросы населения.		
2.	Категория и группы получателей при выполнении муниципальной работы.	Получателями муниципальной работы являются граждане и организации различных организационно-правовых форм и форм собственности, а также уполномоченные заявителем юридические и физические лица (далее - заявители), осуществляющие деятельность на территории ЗАТО г.Североморск и обратившиеся в архивный отдел МБУ «АХТО»	100	0
3.	Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования при выполнении муниципальной работы	Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с: - Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями); - приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учёта и исполнения документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный номер 9059); - Основными правилами работы архивов организаций (одобрены решением Коллегии Росархива от 06.02.2002); - Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области» (с изменениями); - Положением об архивном отделе МБУ «Административно-хозяйственное и транспортное обслуживание», утверждённым приказом директора МБУ «АХТО» от 20.06.2013 № 06-ОД.	100	0
4.	Объём муниципальной работы	Основанием предоставления муниципальной работы является утверждённый план работы архивного отдела и график упорядочения документов организациями ЗАТО г.Североморск на текущий делопроизводственный год. Вне плана муниципальная работа может выполняться при ликвидации организации и частного предприятия; для организаций, вновь включённым в список источников комплектования архивного отдела. Предоставление (выполнение) муниципальной работы включает следующие административные процедуры: - приём и регистрация запроса (заявления) заявителя;	100	0

		<ul style="list-style-type: none"> - проверка комплектности и правильности оформления документов в соответствии с общегосударственными нормативами по делопроизводству и архивному делу; - составление и направление заключений на экспертно-проверочную комиссию (ЭПК) отдела архивов Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области. 		
5.	Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной работы	<p>Результатом выполнения муниципальной работы является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказание методической и практической помощи организациям и гражданам по вопросам хранения, комплектования, учёта и использования документов архивного фонда, внедрения государственных стандартов по делопроизводству и унифицированных систем документации; - оказание методической и практической помощи организациям в составлении положений об экспертных комиссиях, номенклатуры дел, описей дел постоянного хранения и по личному составу, иных документов по делопроизводству и архивному делу, предусмотренными Основными правилами работы архивов организаций и Регламентом работы ЭПК отдела архивов Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области; - составление и направление заключений на экспертно-проверочную комиссию (ЭПК) отдела архивов Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области по согласованию положений об экспертных комиссиях организаций, номенклатур дел, описей дел постоянного хранения и по личному составу, иных документов по делопроизводству и архивному делу; - информационные письма о возвращении на доработку представленных на рассмотрение документов по делопроизводству и архивному делу; - проведение консультаций и семинаров по вопросам архивного дела и делопроизводству. 	100	0
6.	Порядок и условия выполнения муниципальной работы	<p><u>6.1. Сроки выполнения муниципальной работы:</u></p> <p>Срок выполнения муниципальной работы составляет 30 дней со дня регистрации поступивших на рассмотрение в архивный отдел документов. В случае возврата документов заявителю для устранения замечаний, срок осуществления административных процедур исчисляется с новой даты поступления документов.</p> <p>Время и дата проведения консультации специалистом архивного отдела на территории заявителя по вопросам экспертизы ценности документов согласовывается с заявителем в устной или письменной форме.</p> <p>Максимальный срок ожидания в очереди для представления документов и получения консультации не должен превышать 15 минут. Время приёма документов от заявителя составляет не более 15 минут.</p>	100	0

Основаниями для приостановления выполнения муниципальной работы является не предоставление заявителем документов в полном объёме или предоставление ненадлежащее оформленных документов.

6.2. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

- письменный запрос (заявление) или устный в произвольной форме, содержащий изложение проблемного вопроса;
- проекты документов, регулирующие вопросы ведения делопроизводства, формирования ведомственных архивов, проведения экспертизы ценности документов (инструкция по делопроизводству; положение об экспертной комиссии; положение об архиве организации; номенклатура дел; описи дел постоянного хранения, по личному составу, долговременного хранения (свыше 10 лет) и научно-справочный аппарат к описям (титульные листы, историческая справка или дополнение к ней); акты о выделении к уничтожению документов с истекшими сроками хранения и другие документы.

Порядок составления и формы образцов, предоставляемых в архивный отдел на рассмотрение документов по делопроизводству и архивному делу, подробно изложены в Основных правилах работы архивов организаций, одобренных решением коллегии Росархива от 06.02.2002.

Формы документов наиболее часто представляемых в архивный отдел на рассмотрение, а именно: номенклатуры дел (приложение № 4), описи дел постоянного хранения и по личному составу (приложения №№ 5, 6), а также образец письменного запроса (заявления) прилагаются к стандартам качества (приложения № 7).

Запрос (заявление), а также иные документы могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в архивный отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Оформление представленных заявителем документов должно соответствовать требованиям нормативных методических документов по вопросам делопроизводства и архивного дела, действующих на территории Российской Федерации.

6.3. Основанием для отказа в приёме документов для выполнения муниципальной работы являются:

- отсутствие в письменном запросе (заявлении) фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса заявителя, даты, личной подписи заявителя или его полномочного представителя;
- отсутствие копии документа, подтверждающего полномочия представителя.

Основанием для отказа в выполнении муниципальной работы при приёме документов в электронном виде являются:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи.

Основанием для приостановления выполнения муниципальной работы является не предоставление заявителем документов в полном объёме или предоставление не надлежаще оформленных документов.

Муниципальная работа выполняется бесплатно.

6.4 Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы, к месту выполнения муниципальной работы, к оборудованию и инвентарю, необходимому для выполнения муниципальной работы.

Вход в помещение, в котором расположен архивный отдел, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования и режима работы. На территории, прилегающей к зданию, в котором расположен архивный отдел, должны быть оборудованы места для бесплатной парковки автотранспортных средств. Места ожидания и приёма заявителей должны быть снабжены информационными табличками с указанием номеров кабинетов и фамилий должностных лиц. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна быть размещена на стендах в доступном для заявителей месте. Аналогичная информация должна быть размещена на странице архивного отдела на сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Североморск.

Места информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами, столами и стульями для оформления документов. Места ожидания заявителей, отвечающие требованиям пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологическим нормативам, должны быть оборудованы достаточным количеством стульев.

Приём заявителей осуществляется в рабочих кабинетах сотрудников архивного отдела. Рабочие кабинеты должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего приём. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных,

печатающим устройствам. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременное консультирование или приём двух или более заявителей не допускается.

Помещения, в которых выполняется муниципальная работа, должны быть оснащены техническими средствами, обеспечивающими доступ людей с ограниченными возможностями здоровья. Допускается нахождение в помещениях собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение.

Информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В помещениях должна быть предоставлена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту выполнения муниципальной работы. В случае необходимости специалистом архива, отвечающего за выполнение муниципальной работы, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта. Специалистом архива, отвечающим за выполнение муниципальной работы, оказывается иная необходимая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающим при получении ими результатов выполнения муниципальной работы наравне с другими лицами.

6.5 Требования к работникам, выполняющим соответствующую муниципальную работу.

Архивный отдел должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты должны иметь высшее образование. Поддержание квалификации специалистов на высоком уровне обеспечивается периодической учёбой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании муниципальных услуг специалисты архивного отдела должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

6.6 Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу выполнения муниципальной работы

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запылённости, загрязнённости, шума, вибрации и т.д.).

6.7 Порядок информирования о выполняемой муниципальной работе

Информирование о порядке выполнения муниципальной работы осуществляется посредством устного консультирования и письменных разъяснений с использованием средств:

- телефонной связи;
- почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет;
- информационных стендов архивного отдела.

Консультации, информации предоставляются по следующим вопросам:

- нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск, регулирующих вопросы, по которым предоставляется муниципальная услуга;
- нормативно-методических пособий, используемых при обеспечении сохранности, описания, учёта, использования и отбора документов в состав архивного фонда Российской Федерации;
- организации документов в делопроизводстве и формирования дел;
- отбора документов в состав Архивного фонда Российской Федерации и подготовки их к передаче на постоянное хранение;
- упорядочения документов по личному составу;
- порядка составления и оформления документов и научно-справочного аппарата к ним;
- совершенствования работы делопроизводственных, архивных и экспертных служб организаций;
- формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- сроков рассмотрения документов.

При ответах на телефонные звонки сотрудники архивного отдела подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

При невозможности сотрудником архивного отдела самостоятельно ответить на поставленные вопросы либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

	<p>- предложить пользователю изложить суть обращения в письменной форме; - назначить другое удобное для пользователя время для консультации.</p> <p>По письменному обращению заявителя информация о предоставлении муниципальной услуги излагается в простой, чёткой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направляется простым почтовым отправлением в адрес заявителя в срок, не превышающий 10-ти календарных дней со дня регистрации обращения.</p> <p>При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10-ти календарных дней со дня регистрации обращения.</p> <p>Информирование пользователя при личном обращении осуществляется должностными лицами архивного отдела. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время индивидуального устного информирования не может превышать 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.</p> <p>На информационных стендах в помещении архивного отдела, странице отдела на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск http://www.citysever.ru размещается следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - почтовый адрес, телефоны для справок архивного отдела; - время приёма в архивном отделе; - сведения о документах, находящихся на хранении в архиве; - нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги; - основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; - порядок предоставления муниципальной услуги; - образец анкеты-заявления; - порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц архивного отдела. <p><u>6.8 Порядок обжалования действий (бездействий) работников, выполняющих муниципальную работу</u></p> <p>Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц архивного отдела при выполнении муниципальной работы (далее – жалоба).</p>		
--	--	--	--

В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой к директору МБУ «АХТО» в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через официальный сайт органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации обращения (запроса) заявителя о выполнении муниципальной работы;
- нарушение срока выполнения муниципальной работы;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для выполнения муниципальной работы;
- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для выполнения муниципальной работы, у заявителя;
- отказ в выполнении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при выполнении муниципальной работы платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате выполнения муниципальной работы документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 3.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, выполняющего муниципальную работу, должностного лица архивного отдела, выполняющего муниципальную работу, либо должностного лица, 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 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;

		<ul style="list-style-type: none">- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица архивного отдела;- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица архивного отдела. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. <p>Архивный отдел обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none">- оснащение мест приёма жалоб;- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, выполняющих муниципальную работу, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг (выполнения работ), на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск;- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, выполняющих муниципальные работы, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме. <p>Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) сотрудников архивного отдела, выполняющего муниципальную работу, является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приёме) или в электронном виде.</p> <p>Директор МБУ «АХТО» проводит личный приём граждан без предварительной записи. График приёма: каждая среда месяца с 10.00 до 12.00. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании документа должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы (директор МБУ «АХТО»), вносит необходимые сведения, в том числе содержание жалобы, в журнал регистрации личного приёма граждан.</p> <p>В случае, если жалоба подаётся через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени пользователя, может быть представлена:</p> <ul style="list-style-type: none">- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.		
--	--	---	--	--

	<p>Заявитель имеет право запросить в архивном отделе информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.</p> <p>Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном стандартами порядке. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;- регистрирует жалобу, вносит в журнал учёта входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приёма жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;- проставляет на жалобе штамп МБУ «АХТО» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учёта поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передаёт заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе. <p>Расписка должна содержать следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none">- дата представления жалобы;- фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;- количество листов в каждом документе;- входящий номер;- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;- телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов. <p>Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передаёт принятую жалобу с распиской о принятии директору МБУ «АХТО». Получив письменную жалобу заявителя, директор МБУ «АХТО» назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию МБУ «АХТО»:</p> <ul style="list-style-type: none">- подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом		
--	---	--	--

		<p>директором МБУ «АХТО» решении о результатах рассмотрения жалобы;</p> <ul style="list-style-type: none">- передаёт подготовленный документ на подпись директору МБУ «АХТО». <p>При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в МБУ «АХТО».</p> <p>По результатам рассмотрения жалобы директор МБУ «АХТО» принимает одно из следующих решений:</p> <ul style="list-style-type: none">- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;- отказывает в удовлетворении жалобы. <p>Не позднее дня, следующего за днём принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью директора МБУ «АХТО», вид которой установлен законодательством Российской Федерации.</p> <p>Жалоба, поступившая в архивный отдел или МБУ «АХТО», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица архивного отдела в приёме 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 её регистрации.</p> <p>Ответ на жалобу, поступившую в архивный отдел или МБУ «АХТО» в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.</p> <p>Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц архивного отдела при выполнении муниципальной работы в вышестоящие организации.</p> <p>В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указывается:</p> <ul style="list-style-type: none">- наименование учреждения, выполняющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;		
--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none">- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;- основания для принятия решения по жалобе;- принятое решение по жалобе;- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения. <p>В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию архивного отдела, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3-х рабочих дней со дня её регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.</p> <p>При удовлетворении жалобы архивный отдел, МБУ «АХТО» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.</p> <p>Архивный отдел МБУ «АХТО» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none">- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;- наличие решения по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями стандартов качества в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы. <p>Архивный отдел, МБУ «АХТО» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:</p> <ul style="list-style-type: none">- при получении жалобы, в тексте которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.		
--	--	--	--	--

		Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы.		
7.	Основные показатели доступности и оценки качества выполнения муниципальной работы	<p>Состав показателей доступности и качества выполнения муниципальной работы подразделяется на количественные и качественные.</p> <p>В группу количественных показателей доступности входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - время ожидания с целью подачи заявления о выполнении муниципальной работы; - график работы архивного отдела; - количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при выполнении муниципальной работы. <p>В число качественных показателей доступности выполняемой работы входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие различных каналов выполнения работы; - простота и ясность изложения информационных и инструктивных материалов. <p>В группу количественных показателей оценки качества выполняемой муниципальной работы входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - объём выполненной муниципальной работы; - соблюдение сроков выполнения муниципальной работы; - количество обоснованных жалоб. <p>К качественным показателям оценки качества относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - доля удовлетворённых пользователей от общего объёма выполненной работы; - объём работы, исполненный архивом в установленные сроки от общего объёма выполненной работы; - культура обслуживания (вежливость); - качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство); - полнота выполнения муниципальной работы в соответствии с требованиями её предоставления. 	100	0
8.	Прочее	Формы документов (номенклатура дел, описи дел постоянного хранения и по личному составу, образец запроса), направляемых в архивный отдел для предоставления муниципальной услуги, заявитель может получить в электронном виде на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск: http://www.citysever.ru	100	0

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ
для тематического запроса

Объект запроса (фамилия, имя, отчество, место работы лица, о котором запрашиваются сведения; название и адрес организации, строительного объекта и др.)	
Краткое содержание запроса (образование, реорганизация, переименование, ликвидация организации; отвод земельного участка; ввод в эксплуатацию объекта; выделение квартиры и др.)	
Хронологические рамки события (факта)	
Дополнительные сведения	
Вид, дата, номер запрашиваемого документа; орган, принявший решение (издавший документ)	
Заявитель (фамилия, имя, отчество, адрес частного лица; название, адрес, банковские реквизиты организации)	
Адрес, по которому следует отправить ответ, контактные телефоны	
Личная подпись заявителя	
Дата	

АРХИВНЫЙ ОТДЕЛ
МБУ «АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЕ
И ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ»

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

Фамилия, имя, отчество лица, о котором запрашиваются сведения			
Указать фамилию лица в запрашиваемый период (год изменения фамилии)			
Дата рождения (полностью)			
Адрес проживания и телефон лица, о котором запрашиваются сведения			
Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего сведения (заявителя)			
Выдать ответ на руки, направить по почте (нужное подчеркнуть)			
Вид запроса (о заработной плате; о стаже работы; о льготном стаже)			
Укажите название организации, по которой запрашиваете справку, а также все периоды работы в данной организации			
Место работы, учебы (в запрашиваемый период)	Начало работы, учебы	Конец учебы, работы	Должность
Дополнительные сведения	Полная дата рождения ребенка и период нахождения в отпуске по уходу за ребенком (до 1 года, до 1,5 лет, до 3 лет)		
	Копия трудовой книжки приложена или трудовая книжка утрачена (подчеркнуть)		
	Прочее		

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись заявителя)

К анкете-заявлению должны быть приложены копии подтверждающих документов.

Согласие на обработку персональных данных

Я, нижеподписавшийся _____,
(фамилия, имя, отчество, последнее – при наличии)

зарегистрированный по адресу: _____

паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____

(наименование выдавшего органа, дата выдачи)

в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» подтверждаю свое согласие на обработку архивным отделом МБУ «Административно-хозяйственное и транспортное обслуживание», расположенного по адресу: 184606, г.Североморск, ул.Ломоносова, д.4 (далее - Оператор), моих персональных данных, включающих:

- фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес регистрации, контактный телефон, страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде Российской Федерации (СНИЛС);

- сведения, содержащиеся в архивных документах.

В процессе оказания мне информационных услуг я предоставляю право Оператору передавать мои персональные данные в другие архивные учреждения, иные учреждения и организации в случае нахождения в них документов, содержащих сведения по теме запроса, а также в органы Пенсионного фонда Российской Федерации.

Предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, хранения, использование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных.

Срок хранения моих персональных данных определяется сроком эксплуатации АИС «Учет и регистрация запросов социально-правового характера».

Передача моих персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с моего письменного согласия.

Мне разъяснено право отозвать свое согласие путем направления соответствующего заявления в адрес Оператора.

Настоящее согласие дано мной _____ и действует бессрочно.

Подпись субъекта персональных данных _____

ЖАЛОБА

на действия (бездействие) должностного лица
архивного отдела МБУ «Административно-хозяйственное и
транспортное обслуживание»

Наименование органа (учреждения), в который подается жалоба

Наименование организации для юридических лиц,
Фамилия, имя, отчество для физических лиц _____

Почтовый адрес заявителя _____

Фамилия, имя, отчество должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуются
(при наличии сведений) _____

Суть жалобы на действия (бездействие) должностного лица с обоснованием своей позиции

Приложение: _____

(перечень прилагаемых документов)

Подпись _____

(расшифровка подписи)

Дата _____

Приложение № 4
к Стандартам качества предоставления
(выполнения) муниципальных услуг (работ)
в сфере архивного дела, утвержденных
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 08.02.2017 № 188

Наименование вышестоящей организации

УТВЕРЖДАЮ

Наименование должности
руководителя организации

Наименование организации

Подпись Расшифровка подписи
Дата

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

на _____ год

Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во ед. хр.	Срок хранения и № статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
Наименование раздела				

Наименование должности
руководителя службы ДОУ
организации
Дата

Подпись Расшифровка подписи

Виза руководителя архива
(лица, ответственного за архив)

СОГЛАСОВАНО
Протокол ЦЭК (ЭК) _____

СОГЛАСОВАНО
Протокол ЭПК _____
(наименование уполномоченного органа

исполнительной власти субъекта РФ в

от _____ № _____

от _____ № _____

Приложение № 5
к Стандартам качества предоставления
(выполнения) муниципальных услуг (работ)
в сфере архивного дела, утвержденных
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 08.02.2017 № 188

Наименование вышестоящей организации

УТВЕРЖДАЮ

Наименование должности
руководителя организации

Наименование организации

Подпись
Дата

Расшифровка подписи

Фонд № _____

ОПИСЬ № _____

дел постоянного хранения

за _____ год

№ п/п	Индекс дела	Заголовок дела	Крайние даты	Количество листов	Примечания
1	2	3	4	5	6

В данный раздел описи внесено _____ дел
(цифрами и прописью)

с № _____ по № _____, в том числе:

литерные номера: _____

пропущенные номера: _____

Наименование должности
составителя описи

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЦЭК (ЭК) _____

(наименование организации)

от _____ № _____

Приложение № 6
к Стандартам качества предоставления
(выполнения) муниципальных услуг (работ)
в сфере архивного дела, утвержденных
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 08.02.2017 № 188

Наименование вышестоящей организации

УТВЕРЖДАЮ

Наименование должности
руководителя организации

Наименование организации

Подпись Расшифровка подписи
Дата

Фонд № _____

ОПИСЬ № _____

дел по личному составу

за _____ год

№ п/п	Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Дата дела (тома, части)	Срок хранения дела (тома, части)	Количество листов в деле (томе, части)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

В данный раздел описи внесено _____ дел
(цифрами и прописью)

с № _____ по № _____, в том числе:
литерные номера: _____
пропущенные номера: _____

Наименование должности
составителя описи

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Начальник отдела кадров
(инспектор по кадрам)

Подпись

Расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЦЭК (ЭК) _____

_____ (наименование организации)

от _____ № _____

Приложение № 7
к Стандартам качества предоставления
(выполнения) муниципальных услуг (работ)
в сфере архивного дела, утвержденных
постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 08.02.2017 № 188

Произвольная форма письменного запроса (заявления)

Кому	
	Указать наименование организации (полностью)
От кого	
	Указать ФИО гражданина или наименование организации (полностью)
Почтовый адрес	
	Указать домашний адрес гражданина или юридический адрес организации
Телефон/факс	
	Указать номер телефона, факса, федеральный код
E-mail	
	Указать адрес электронной почты
Тема запроса	
	Указать о чем запрашивается информация, или какие документы, за какой период направляются на рассмотрение
Дата	Подпись
