

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.09.2011

п.г.т. Умба

№ 388

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Архивным отделом администрации Терского района

В соответствии с планом мероприятий по проведению бюджетной реформы Мурманской области, постановлениями администрации Терского района №210 от 24.05.2011 года «О перечне муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Терского района, ее структурными подразделениями и муниципальными учреждениями муниципального образования Терский район» и № 234 от 17.06.2011 года «О порядке разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Терского района» и в целях разработки системы бюджетирования, ориентированной на результат

постановляю:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Архивным отделом администрации Терского района (Приложение 1).
2. Признать утратившими силу постановление администрации Терского района №342 от 28.05.2010 года «Об утверждении стандарта качества муниципального образования Терский район по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги) «Предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов».
3. Постановление подлежит обнародованию и опубликованию на официальном интернет-сайте администрации Терского района.
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Терского района



Л. Шевелев

**Стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых
Архивным отделом администрации Терского района**

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Макси- мально допус- тимое откло- нение от нормы (%)
Наименование муниципальной услуги: Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций на основе до- кументов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов, находящихся на хранении в архивных отделах органов местного самоуправления				
1.	Общие положения	<p>Наименование муниципального учреждения, оказывающего данную муници- пальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон)</p> <p>архивный отдел администрации Терского района, 184703, Мурманская область, Терский район, п. Умба, ул. Дзержинского, д.66</p> <p>Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Конституция Российской Федерации ("Российская газета" от 25.12.1993 № 237); - Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" от 05.05.2006 № 95); - Устав муниципального образования Терский район Мурманской области (новая редакция); 	X	X

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>– распоряжение главы администрации района "Об утверждении Регламента администрации Терского района" от 06.12.2006г. № 323;</p> <p>- постановление главы администрации района «Об утверждении административного регламента администрации Терского района по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан» от 01.06.2010г. № 350 (по тексту — Административный регламент).</p> <p><i>Категория получателей муниципальной услуги:</i> получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации.</p> <p><i>Требования к очередности оказания услуг в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания:</i> 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</p> <p><i>Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги:</i> -отсутствие в отделе документов по запрашиваемому обращению; -отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы; - отсутствие в запросе наименования юридического лица (для гражданина – фамилии), почтового адреса пользователя; - плохое физическое состояние архивных документов; - ограничение на использование архивных документов, установленных в соответствии с Федеральным законом от 21.07.1993 № 5485-1-ФЗ «О государственной тайне», Федеральным законом от 27.07.2006 №</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>152-ФЗ «О персональных данных»;</p> <p>- ограничение доступа к сведениям о частной жизни ранее 75-летнего срока;</p> <p>- обращения содержат ненормативную лексику и оскорбительные выражения.</p> <p><i>Документы необходимые потребителю муниципальной услуги для её получения:</i></p> <p>1) паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;</p> <p>2) трудовая книжка или её копия;</p> <p>3) заполненная анкета-заявление.</p> <p><i>Порядок действий потребителя муниципальной услуги:</i></p> <p>- личное обращение гражданина;</p> <p>- обращение физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством РФ;</p> <p>- письменное обращение гражданина, переданное им в архивный отдел лично либо в ходе личного приема;</p> <p>- письменное обращение гражданина, поступившего в архивный отдел с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.</p> <p><i>Описание результата предоставления муниципальной услуги:</i></p> <p>Результатом предоставления муниципальной услуги является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину в установленные сроки.</p>		
3.	Требования к качеству	Требования к режиму работы архивного отдела, оказывающего услугу.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
	предоставления муниципальной услуги	<p>Понедельник - с 14.00 до 17.00 Четверг – с 14.00 до 17.00</p> <p><i>Требования к зданию учреждения</i></p> <p>Наличие бесплатной парковки автотранспортных средств; Наличие вывески, содержащей информацию о наименовании архивного отдела, режиме его работы; Размещение на первом этаже или цокольном помещении.</p> <p><i>Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:</i></p> <p>Помещение для размещения средств информации, оборудованное стульями и столами для возможности оформления документов – 1; Помещение для приема посетителей - 1; Наличие ПК.</p> <p><i>Требования к персоналу учреждения:</i></p> <p>Наличие положения об отделе Укомплектованность штата</p> <p><i>Требования к образованию, квалификации, опыту:</i></p> <p>Специалист с высшим профессиональным образованием или образованием, считающимся равноценным</p> <p><i>Требования к организации оказания муниципальных услуг:</i></p> <p>Информация о муниципальной услуге предоставляется в помещении отдела, а также с помощью почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, на в Интернет.</p> <p><i>Процедура и порядок оказания муниципальной услуги:</i></p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Запрос принимается ведущим специалистом архивного отдела, который является ответственным лицом за прием и регистрацию обращений. Он регистрирует проверенный запрос в течение трех дней с момента поступления. Анонимные письма рассмотрению не подлежат.</p> <p>После регистрации запрос направляется на рассмотрение по очереди регистрации. Ведущий специалист составляет письменный ответ гражданину и представляет его на подпись руководителю. Подлинник ответа направляется гражданину, а его копия подшивается в дело.</p> <p>Запрос пользователя рассматривается и исполняется отделом при наличии в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилия, имя, отчества), почтового адреса пользователя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации.</p> <p>Срок исполнения запроса не должен превышать 30 дней с момента его регистрации.</p>		
		<p><i>Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуг:</i></p> <p>При личном обращении пользователя в отдел сотрудник обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги; - объяснить причины возможного отказа в предоставлении муниципальной услуги, избегая конфликтных ситуаций. <p>Продолжительность приема пользователей при личном обращении в отдел должно составлять не более 15 минут.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Индивидуальное письменное информирование при обращении пользователя осуществляется путем почтовых отправок.</p> <p><i>Результат предоставления услуги:</i></p> <p>Архивные справки, архивные выписки и архивные копии выдаются под расписку предъявления паспорта или иного удостоверяющего личность документа, доверенным лицам – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке.</p> <p>Получатель архивной справки, архивной выписки, архивной копии расписывается в журнале регистрации запросов социально-правового характера с указанием даты получения справки.</p> <p>Архивные справки, архивные выписки, архивные копии и ответы на запросы, присланные по почте, высылаются по почте простыми письмами.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта	<p><i>Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших в администрацию Терского района:</i></p> <p>Обжалование действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Пользователь вправе обратиться с претензией непосредственно к ведущему специалисту отдела, допустившему, по его мнению, нарушение административного регламента, совершившему действия (бездействия) или принявшему решение, нарушающее предположительно его права, законные интересы или к главе администрации Терского района, курирующему предоставление данной муниципальной услуги, устно либо письменно.</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Пользователь в своей жалобе в обязательном порядке указывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фамилию, имя, отчество; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - суть жалобы; - личную подпись и дату. <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.</p> <p>Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.</p> <p>Если текст жалобы не подается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём сообщается пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.</p> <p>Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.</p> <p>Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной,</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>ванной, то принимается решение о применении мер административной ответственности к специалисту, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента.</p> <p>Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.</p> <p>Если в ходе рассмотрения обращения признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результатах рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.</p> <p>Обращение пользователя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.</p>		
5	Ответственность за нарушение требований стандарта	<p><i>Меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги:</i></p> <p>Персональная ответственность закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей по предоставлению муниципальной услуги.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	<p>правильность вынесенного соответствующего решения.</p> <p>Проверку проводит Отдел архивов Аппарата Правительства Мурманской области в ходе комплексной проверки работы отдела.</p>	100	0
<p>Наименование муниципальной услуги:</p> <p>2. Консультирование о местах хранения архивных документов по личному составу и основной деятельности, хранящихся в государственных, муниципальных и ведомственных архивах.</p>				
1.	Общие положения	<p><i>Наименование муниципального учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон)</i></p> <p>архивный отдел администрации Терского района, 184703, Мурманская область, Терский район, п. Умба, ул. Дзержинского, д.66</p> <p><i>Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Конституция Российской Федерации ("Российская газета" от 25.12.1993 № 237); - Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" от 05.05.2006 № 95); - Устав муниципального образования Терский район Мурманской области (новая редакция); - распоряжение главы администрации района "Об утверждении Регламента администрации Терского района" от 06.12.2006г. № 323; - постановление главы администрации района «Об утверждении Регламента администрации Терского района» 	x	x

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p>по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан» от 01.06.2010г. № 350 (по тексту — Административный регламент).</p> <p><i>Категория получателей муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации. <p><i>Требования к очередности оказания услуг в случае превышения спроса на услугу над возможностями её оказания:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p><i>Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие в отделе документов по запрашиваемому обращению; - отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы; - отсутствие в запросе наименования юридического лица (для гражданина – фамилии), почтового адреса пользователя; - плохое физическое состояние архивных документов; - ограничение на использование архивных документов, установленных в соответствии с Федеральным законом от 21.07.1993 № 5485-1-ФЗ «О государственной тайне», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; - ограничение доступа к сведениям о частной жизни ранее 75-летнего срока; - обращения содержат ненормативную лексику и оскорбительные выражения. 	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Документы необходимые потребителю муниципальной услуги для её получения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) паспорт или другой документ, удостоверяющий личность; 2) трудовая книжка или её копия; 3) заполненная анкета-заявление. <p>Порядок действий потребителя муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - личное обращение гражданина; - обращение физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством РФ; - письменное обращение гражданина, переданное им в архивный отдел лично либо в ходе личного приема; - письменное обращение гражданина, поступившего в архивный отдел с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу. <p>Описание результата предоставления муниципальной услуги:</p> <p>Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан администрацией района является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину в установленные сроки.</p>		
3.	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p>Требования к режиму работы архивного отдела, оказывающего услугу:</p> <p>Понедельник - с 14.00 до 17.00 Четверг – с 14.00 до 17.00</p> <p>Требования к зданию учреждения:</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Наличие бесплатной парковки автотранспортных средств; Наличие вывески, содержащей информацию о наименовании архивного отдела, режиме его работы; Размещение на первом этаже или попольном помещении.</p> <p><i>Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:</i></p> <p>Помещение для размещения средств информации, оборудованное стульями и столами для возможности оформления документов – 1; Помещение для приема посетителей - 1; Наличие ПК.</p> <p>Освещенность, температурный режим, вентиляционная система помещений.</p> <p><i>Требование к персоналу учреждения:</i></p> <p>Наличие положения об отделе; укомплектованность штата.</p> <p><i>Требования к образованию, квалификации, опыту:</i></p> <p>Специалист с высшим профессиональным образованием или образованием, считающимся равноценным</p> <p><i>Требования к организации оказания муниципальных услуг:</i></p> <p>Информация о муниципальной услуге предоставляется в помещении отдела, а также с помощью почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, на Интернет-странице отдела архивов Аппарата Правительства Мурманской области официального Интернет-портала «Правительство Мурманской области», Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области».</p> <p><i>Процедура и порядок оказания муниципальной услуги:</i></p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Запрос принимается ведущим специалистом архивного отдела, который является ответственным лицом за прием и регистрацию обращений. Он регистрирует проверенный запрос в течение трех дней с момента поступления. Анонимные письма рассмотрению не подлежат.</p> <p>После регистрации запрос направляется на рассмотрение по очереди регистрации. Ведущий специалист составляет письменный ответ гражданину и представляет его на подпись руководителя. Подлинник ответа направляется гражданину, а его копия подшивается в дело.</p> <p>Запрос пользователя рассматривается и исполняется отделом при наличии в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилия, имя, отчества), почтового адреса пользователя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации.</p> <p>Срок исполнения запроса не должен превышать 30 дней с момента его регистрации.</p>		
		<p><i>Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуг:</i></p> <p>При личном обращении пользователя в отдел сотрудник обязан: - подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги; - объяснить причины возможного отказа в предоставлении муниципальной услуги, избегая конфликтных ситуаций.</p> <p>Продолжительность приема пользователей при личном обращении в отдел должно составлять не более 15 минут.</p> <p>Индивидуальное письменное информирование при обращении пользователя осуществляется путем почтовых отправлений.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p><i>Результат предоставления услуги:</i></p> <p>Архивные справки, архивные выписки и архивные копии выдаются под расписку предъявлению паспорта или иного удостоверяющего личность документа, доверенным лицам – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке.</p> <p>Получатель архивной справки, архивной выписки, архивной копии расписывается в журнале регистрации запросов социально-правового характера с указанием даты получения справки.</p> <p>Архивные справки, архивные выписки, архивные копии и отчёты на запросы, присланные по почте, высылаются по почте простыми письмами.</p>		
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта	<p><i>Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших в администрацию Терского района:</i></p> <p>Обжалование действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Пользователь вправе обратиться с претензией непосредственно к ведущему специалисту отдела, допустившему, по его мнению, нарушение административного регламента, совершившему действия (бездействия) или принявшему решение, нарушающее предположительно его права, законные интересы или к главе администрации Терского района, курирующему предоставлению данной муниципальной услуги, устно либо письменно.</p> <p>Пользователь в своей жалобе в обязательном порядке указывает: - фамилию, имя, отчество;</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;</p> <p>- суть жалобы;</p> <p>- личную подпись и дату.</p> <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.</p> <p>Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.</p> <p>Если текст жалобы не подается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём сообщается пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.</p> <p>Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.</p> <p>Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер административной ответственности к специалисту, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.</p> <p>Если в ходе рассмотрения обращения признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результатах рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.</p> <p>Обращение пользователя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.</p>		
5	Ответственность за нарушение требований стандарта	<p><i>Меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги:</i></p> <p>Персональная ответственность закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей по предоставлению муниципальной услуги.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.</p>	100	0
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	Проверку проводит Отдел архивов Аппарата Правительства Мурманской области в ходе комплексной проверки работы отдела.		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
	дарга			
Наименование муниципальной услуги:				
3. Выдача архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов.				
1.	Общие положения	<p>Наименование муниципального учреждения, оказывающего данную муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон)</p> <p>архивный отдел администрации Терского района, 184703, Мурманская область, Терский район, п. Умба, ул. Держинского, д.66</p> <p><i>Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Конституция Российской Федерации ("Российская газета" от 25.12.1993 № 237); - Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" от 05.05.2006 № 95); - Устав муниципального образования Терский район Мурманской области (новая редакция); - распоряжение главы администрации района "Об утверждении Регламента администрации Терского района" от 06.12.2006г. № 323; - постановление главы администрации района «Об утверждении административного регламента администрации Терского района по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан» от 01.06.2010г. № 350 (по тексту — Административный регламент). 	x	x
2	Порядок получения доступа к	<i>Категория получателей муниципальной услуги:</i>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
	муниципальной услуге	<p>получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации.</p> <p><i>Требования к очередности оказания услуг в случае превышения спроса на услугу над возможностями её оказания:</i></p> <p>В первую очередь услуга предоставляется участникам войны, инвалидам I и II группы, престарелым гражданам свыше 80-ти лет, гражданам, оформляющим документы в связи с потерей кормильца</p> <p><i>Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие в отделе документов по запрашиваемому обращению; - отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы; - отсутствие в запросе наименования юридического лица (для гражданина – фамилии), почтового адреса пользователя; - плохое физическое состояние архивных документов; - ограничение на использование архивных документов, установленных в соответствии с Федеральным законом от 21.07.1993 № 5485-1-ФЗ «О государственной тайне», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; - ограничение доступа к сведениям о частной жизни ранее 75-летнего срока; - обращения содержат ненормативную лексику и оскорбительные выражения. <p><i>Документы необходимые потребителю муниципальной услуги для её получения:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) паспорт или другой документ, удостоверяющий личность; 2) трудовая книжка или её копия; 		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>3) заполненная анкета-заявление.</p> <p><i>Порядок действий потребителя муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - личное обращение гражданина; - обращение физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством РФ; - письменное обращение гражданина, переданное им в архивный отдел лично либо в ходе личного приема; - письменное обращение гражданина, поступившего в архивный отдел с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу. <p><i>Описание результата предоставления муниципальной услуги:</i></p> <p>Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан администрацией района является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину в установленные сроки.</p>	100	0
3.	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p><i>Требования к режиму работы архивного отдела, оказывающего услугу:</i></p> <p>Понедельник - с 14.00 до 17.00 Четверг – с 14.00 до 17.00</p> <p><i>Требование к зданию учреждения:</i></p> <p>Наличие бесплатной парковки автотранспортных средств; Наличие вывески, содержащей информацию о наименовании архивного отдела, режиме его работы;</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>Размещение на первом этаже или в цокольном помещении.</p> <p><i>Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:</i></p> <p>Помещение для размещения средств информации, оборудованное стульями и столами для возможности оформления документов-1;</p> <p>Помещение для приема посетителей – 1;</p> <p>Наличие ПК.</p> <p><i>Требования к персоналу учреждения:</i></p> <p>Наличие положения об отделе</p> <p>Укомплектованность штата</p> <p><i>Требования к образованию, квалификации, опыту:</i></p> <p>Специалист с высшим профессиональным образованием или образованием, считающимся равноценным</p> <p><i>Требования к организации оказания муниципальных услуг:</i></p> <p>Информация о муниципальной услуге предоставляется в помещении отдела, а также с помощью почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, на Интернет-странице отдела архивов Аппарата Правительства Мурманской области официального Интернет-портала «Правительство Мурманской области», Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области».</p> <p><i>Процедура и порядок оказания муниципальной услуги:</i></p> <p>Запрос принимается ведущим специалистом архивного отдела, который является ответственным лицом за прием и регистрацию обращений. Он регистрирует проверенный запрос в течение трех дней с момента поступления. Анонимные письма рассмотрению не подлежат.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>После регистрации запрос направляется на рассмотрение по очереди регистрации. Ведущий специалист составляет письменный ответ гражданину и представляет его на подпись руководителя. Подлинник ответа направляется гражданину, а его копия подшивается в дело.</p> <p>Запрос пользователя рассматривается и исполняется отделом при наличии в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилия, имя, отчества), почтового адреса пользователя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации.</p> <p>Срок исполнения запроса не должен превышать 30 дней с момента его регистрации.</p>		
		<p><i>Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуг:</i></p> <p>При личном обращении пользователя в отдел сотрудник обязан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги; - объяснить причины возможного отказа в предоставлении муниципальной услуги, избегая конфликтных ситуаций. <p>Продолжительность приема пользователей при личном обращении в отдел должно составлять не более 15 минут.</p> <p>Индивидуальное письменное информирование при обращении пользователя осуществляется путем почтовых отправлений.</p>		
		<p><i>Результат предоставления услуги:</i></p>		
		<p>Архивные справки, архивные выписки и архивные копии выдаются под расписку предъявлению паспорта или иного удостоверяющего личность документа, доверенным лицам – при предъявлении доверен-</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
4	Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований стандарта	<p>ности, оформленной в установленном порядке.</p> <p>Получатель архивной справки, архивной выписки, архивной копии расписывается в журнале регистрации запросов социально-правового характера с указанием даты получения справки.</p> <p>Архивные справки, архивные выписки, архивные копии и ответы на запросы, присланные по почте, высылаются по почте простыми письмами.</p>	100	0
		<p><i>Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших в администрацию Терского района:</i></p> <p>Обжалование действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Пользователь вправе обратиться с претензией непосредственно к ведущему специалисту отдела, допустившему, по его мнению, нарушение административного регламента, совершившему действия (бездействия) или принявшему решение, нарушающее предположительно его права, законные интересы или к главе администрации Терского района, курирующему предоставление данной муниципальной услуги, устно либо письменно.</p> <p>Пользователь в своей жалобе в обязательном порядке указывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фамилию, имя, отчество; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - суть жалобы; - личную подпись и дату. <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов поль-</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>зователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.</p> <p>Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.</p> <p>Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём сообщается пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.</p> <p>Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.</p> <p>Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.</p> <p>Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер административной ответственности к специалисту, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента.</p> <p>Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.</p> <p>Если в ходе рассмотрения обращения признано необоснован-</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
5	Ответственность за нарушение требований стандарта	<p>ным, заявителю направляется сообщение о результатах рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.</p> <p>Обращение пользователя считается разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.</p> <p><i>Меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальных услуг:</i></p> <p>Персональная ответственность закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей по предоставлению муниципальной услуги.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.</p>	100	0
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта	Проверку проводит Отдел архивов Аппарата Правительства Мурманской области в ходе комплексной проверки работы отдела.	100	0
Наименование муниципальной услуги:				
4. Прием на постоянное хранение документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов				
1.	Общие положения	Наименование муниципального учреждения, оказывающего данную	x	x

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>муниципальную услугу, с их контактной информацией (адрес, телефон):</p> <p>архивный отдел администрации Терского района, 184703, Мурманская область, Терский район, п. Умба, ул. Дзержинско-го, д.66</p> <p><i>Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление данной муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Конституция Российской Федерации ("Российская газета" от 25.12.1993 № 237); - Основные правила работы государственных архивов РФ; - Основные правила работы архивов организаций; - Положение об архивном отделе администрации Терского района, утв. постановлением главы администрации от 02.02.2010 № 55 	100	0
2	Порядок получения доступа к муниципальной услуге	<p><i>Категория получателей муниципальной услуги:</i></p> <p>получателями услуги являются физические и юридические лица независимо от гражданства, места проживания или регистрации.</p> <p><i>Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - отсутствие описей за годовой раздел; - оформление дел не в соответствии с требованиями «Правил работы архивов организаций»; <p><i>Порядок действия муниципальной услуги:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - сверка представленных дел с описью дел; - проверка наличия росписей, внутренней описи, заверительной 	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>записи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверка правильного оформления обложки дела и правильной подшивки дела. <p><i>Описание результата предоставления муниципальной услуги:</i></p> <p>Прием дел на постоянное хранение;</p> <p>Составление акта приема-передачи дел;</p> <p>Занесение сведений о приеме во все учетные формы;</p> <p>Внесение сведений о приеме в базу «Архивный фонд»;</p> <p>Кодирование дел;</p> <p>Картонирование дел;</p> <p>Установка их на полки.</p>		
3	Требования к качеству предоставления муниципальной услуги	<p><i>Требования к режиму работы архивного отдела, оказывающего услугу:</i></p> <p>В часы работы отдела, кроме понедельника и четверга с 14.00 до 17.00 (прием по личным вопросам)</p> <p><i>Требование к зданию учреждения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие бесплатной парковки автотранспортных средств; Наличие вывески, содержащей информацию о наименовании архивного отдела, режиме его работы; Размещение на первом этаже или в цокольном помещении. <p><i>Требование к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Помещение для размещения средств информации, оборудованное стульями и столами для возможности оформления документов-1; Помещение для приема посетителей – 1; 	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		Наличие ПК.		
		Требования к персоналу учреждения:		
		Укомплектованность штата		
		Наличие положения об отделе		
		Требования к образованию, квалификации, опыту:		
		Специалист с высшим профессиональным образованием или образованием, считающимся равноценным		
		Требования к организации оказания муниципальной услуги:		
		Информация предоставляется в помещении отдела, по телефону.		
		Процедура и порядок оказания муниципальной услуги:		
		Прием дел на постоянное хранение; Составление акта приема-передачи дел; Занесение сведений о приеме во все учетные формы; Внесение сведений о приеме в базу «Архивный фонд»; Кодирование дел; Картонирование дел; Установка их на полки.		
		Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с потребителями услуг:		
		При личном обращении пользователя в отдел сотрудник обязан: - подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке и условиях предоставления муниципальной		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>услуги;</p> <p>- объяснить причины возможного отказа в предоставлении муниципальной услуги, избегая конфликтных ситуаций.</p>		
4	Порядок обжалования потребителя муниципальной услуги нарушений требований стандарта	<p><i>Результат предоставления услуги:</i></p> <p>Выдача акта према-передачи.</p> <p><i>Процедура подачи, рассмотрения и устранения жалоб, поступивших в администрацию Терского района:</i></p> <p>Обжалование действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p> <p>Пользователь вправе обратиться с претензией непосредственно к ведущему специалисту отдела, допустившему, по его мнению, нарушение административного регламента, совершившему действия (бездействия) или принявшему решение, нарушающее предположительно его права, законные интересы или к главе администрации Терского района, курирующему предоставление данной муниципальной услуги, устно либо письменно.</p> <p>Пользователь в своей жалобе в обязательном порядке указывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фамилию, имя, отчество; - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - суть жалобы; - личную подпись и дату. <p>В случае необходимости в подтверждение своих доводов</p>	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.</p> <p>Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.</p> <p>Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чём сообщается пользователю, направляющему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.</p> <p>Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.</p> <p>Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер административной ответственности к специалисту, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента.</p> <p>Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.</p>		

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
		<p>ем, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.</p> <p>Если в ходе рассмотрения обращения признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результатах рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.</p> <p>Обращение пользователя считается разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.</p>		
5	Ответственность за нарушение требований стандарта	<p><i>Меры ответственности сотрудника учреждения за нарушения стандарта муниципальной услуги:</i></p> <p>Персональная ответственность закреплена в должностных инструкциях, утверждаемых руководителем, исходя из прав и обязанностей по предоставлению муниципальной услуги.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.</p> <p>Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.</p>	100	0
6	Регулярная проверка соответствия оказания муниципальной услуги	Проверку проводит Отдел архивов Аппарата Правительства Мурманской области в ходе комплексной проверки работы отдела.	100	0

№ п/п	Требования к содержанию стандартов качества	Стандарт качества муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества (%)	Макси- мально допус- тимое откло- нение от нормы (%)
	требованиям стандарта			
