|  |
| --- |
| Утвержден протоколом заседания Общественного совета при Государственном комитете Республики Татарстан по архивному делу от 20 марта 2018 года № 1 |

Перечень критериев для независимой оценки качества оказания государственных услуг, предоставляемых ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Показатель | Источник информации | Единица измерения (значение показателя) в баллах |
|  | Наличие общей информации о деятельности ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан» (информация о режиме работы, специалистах, наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядок подачи жалоб и предложений), на официальном сайте архива | официальный сайт ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан» | от 0 до 10 баллов |
|  | Доступность и достоверность размещенной на территории архива информации о ее деятельности (информация о режиме работы, специалистах, наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядок подачи жалоб и предложений)  | изучение с выездом в ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан», изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Наличие двуязычия в работе по информированию населения об оказываемых услугах | наличие информации на официальном сайте ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан» | от 0 до 10 баллов |
|  | Комфортность условий пребывания в архиве (наличие мебели для оформления документов, информационные стенды размещены в удобных местах и т. п.)  | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Удобство графика работы архива  | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья  | изучение с выездом в ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан», изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Возможность подачи запросов в электронном виде | наличие информации на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, официальном сайте ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан» | от 0 до 10 баллов |
|  | Соблюдение архивом режима работы  | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Соблюдение сроков предоставления архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем | изучение отчетных данных ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан», изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Соблюдение сроков обеспечения доступа к архивным документам и справочно-поисковым средствам к ним в читальном зале архива | изучение отчетных данных ГБУ «Государственный архив Республики Татарстан», изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Доброжелательность и вежливость персонала архива  | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Компетентность персонала архива | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Качество и полнота информации о деятельности архива, размещенной на официальном сайте архива в сети Интернет | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Качество и содержание печатных изданий и полиграфических материалов архива | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |
|  | Удовлетворенность условиями оказания услуг | изучение мнения получателей услуг | от 0 до 10 баллов |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_