

ПРАВИЛА
предоставления государственным казенным учреждением
Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области»
услуги «Выполнение запросов социально-правового характера, включая
выдачу архивных справок, архивных выписок, архивных копий и
информационных писем»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления государственным казенным учреждением Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» услуги «Выполнение запросов социально-правового характера, включая выдачу архивных справок, архивных выписок, архивных копий и информационных писем» (далее – Правила) устанавливают порядок и стандарт предоставления услуги «Выполнение запросов социально-правового характера, включая выдачу архивных справок, архивных выписок, архивных копий и информационных писем» (далее – Услуга) разработаны в целях организации, повышения эффективности и качества предоставления услуги и регулируют отношения, связанные с предоставлением услуги, между государственным казенным учреждением Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» (далее – архив) и юридическими или физическими лицами (далее – заявители), обратившимися с запросом социально-правового характера.

1.2. Информация о порядке предоставления Услуги размещается:

- на информационных стендах или иных источниках информирования в помещениях архива;
- на официальном сайте архива: <http://archive.nso.ru/> (далее – официальный сайт архива);
- на портале архивы Новосибирской области: <https://gisarchive.nso.ru> (далее – портал архивы НСО);
- на официальном сайте автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области»: <http://www.mfc-nso.ru>.

- 1.3. Информационные системы, используемые для предоставления Услуги:
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ);
 - государственная информационная система «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» (далее – ГИС ЕЦП);
 - государственная информационная система Новосибирской области «Цифровая архивная платформа» (далее – ГИС НСО ЦАП-КАИСА);
 - государственная информационная система Новосибирской области «Межведомственная автоматизированная информационная система» (далее – ГИС МАИС).
 - государственная информационная система «Система электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области» (далее-СЭДД).

II. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги

Выполнение запросов социально-правового характера, включая выдачу архивных справок, архивных выписок, архивных копий и информационных писем по архивным документам, находящимся на хранении в архиве.

2.2. Организации, участвующие в предоставлении Услуги

2.2.1. Государственное казенное учреждение Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области».

2.2.2. Автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ») в части выдачи заявителю результата предоставления Услуги на бумажном носителе.

2.3. Правовые основания для предоставления Услуги

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

2.3.2. Приказ Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях».

2.3.3. Закон Новосибирской области от 26.09.2005 № 315-ОЗ «Об архивном

деле в Новосибирской области».

2.4. Заявители

2.4.1. При предоставлении Услуги по запросам, поступившим из-за рубежа, учреждение осуществляет взаимодействие с управлением государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление ГАС НСО), Министерством иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД России), Федеральным архивным агентством.

2.5. Документы, необходимые для предоставления Услуги

2.5.1 Предоставление Услуги осуществляется на основании следующих документов (информации):

2.5.1.1. Документы, представляемые заявителем:

2.5.1.1.1. Запрос, который заполняется посредством внесения сведений, необходимых для поиска запрашиваемых документов, указанных в Приложении №2 к настоящим Правилам, или в интерактивную форму на официальном сайте архива, портал архивы НСО, ЕПГУ и в ЕЦП.

2.5.1.1.2. Копия (электронный образ) нотариально заверенной доверенности, подтверждающей полномочия представителя заявителя, в случае подачи запроса представителем заявителя.

2.5.1.1.3. Копия (электронный образ) документа о трудовой деятельности (трудовая книжка или выписка из трудовой книжки, за исключением случаев утраты трудовой книжки) – при подаче запроса о подтверждении трудового стажа, заработной платы, награждения (копия, не требующая удостоверения).

2.5.1.3. Документы, представляемые заявителем в соответствии с пунктом 2.5.1.1 настоящих Правил, должны быть оформлены в соответствии с требованиями, установленными правовыми актами Российской Федерации.

2.5.1.4. При подаче запроса электронные копии (электронные образы) документов, указанные в пунктах 2.5.1.1.2 и 2.5.1.1.3 настоящих Правил, прикрепляются к интерактивной форме запроса в формате JPEG, PDF, RAR, ZIP.

2.6. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги, отсутствуют.

2.7. Срок предоставления Услуги

Максимальный срок предоставления Услуги составляет 30 календарных дней с даты регистрации заявления о предоставлении Услуги (далее - заявление) и документов, необходимых для предоставления Услуги.

2.8. Отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги

Основания для отказа в приеме заявления и документов законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.9. Приостановление предоставления Услуги

Основания для приостановления предоставления Услуги отсутствуют.

2.10. Отказа в предоставлении Услуги

2.10.1. Основания для отказа в предоставлении Услуги являются:

а) полномочия представителя заявителя не подтверждены;

б) заявление не соответствует требованиям:

- если запрос не поддается прочтению;

- если ответ по существу указанной в запросе темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию);

- если запрос касается темы (вопроса), в отношении которой пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (руководитель архива или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же архив);

- если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц архива, а также членов их семей;

- если у пользователя отсутствуют документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос (в случае, если не истек срок ограничения, установленный частью 3 статьи 25 Федерального закона № 125-ФЗ).

О причинах оставления запроса без рассмотрения сообщается пользователю в случаях, если его фамилия и почтовый (электронный адрес) поддаются прочтению.¹

¹ п. 45.6 Приказ Росархива от 02.03.2020 N 24 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях».

2.10.2. Документы, представляемые Заявителем, не составлены на русском языке (не переведены на русский язык) и (или) не заверены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11. Результат предоставления Услуги

2.11.1. Результатом предоставления Услуги является:

- архивная справка², архивная выписка³, архивная копия⁴, информационное письмо⁵, решение об отказе в предоставлении Услуги, направленные заявителю почтой на бумажном носителе или при личном посещении архива или курьером в МФЦ, по электронной почте;

- архивная справка, архивная выписка, архивная копия, информационное письмо, решение об отказе в предоставлении Услуги в форме электронного документа, подписанного в ГИС ЦАП НСО электронной подписью уполномоченного должностного лица архива и направленного на ЕПГУ;

- информацию о результатах исполнения запроса в электронном виде внесенной в ЕЦП, подписанной электронной подписью уполномоченного должностного лица архива;

2.11.2. Заявитель вправе дополнительно указать в запросе о получении результата предоставления Услуги на бумажном носителе при личном посещении архива, по электронной почте, указанной в запросе.

2.12. Плата за предоставление Услуги

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Показатели доступности и качества Услуги

2.13.1. К показателям доступности предоставления Услуги относятся:

а) открытый доступ для заявителей и других лиц к информации о порядке и сроках предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, а также о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц;

б) полнота и доступность информации о местах, порядке и сроках предоставления Услуги;

² **архивная справка** – документ архива, составленный на бланке архива, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена

³ **архивная выписка** – документ архива, составленный на бланке архива, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения

⁴ **архивная копия** – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке

⁵ **информационное письмо** – документ архива, составленный на бланке архива, содержащий ответ о наличии (отсутствии) в архиве архивных документов по теме запроса или сведения об их местонахождении, или о пересылке запроса по принадлежности в соответствующую организацию

в) возможность подачи заявления в электронном виде посредством Единого портала.

2.13.2. К показателям качества предоставления Услуги относятся:

а) предоставление Услуги в соответствии с вариантом предоставления Услуги;

б) своевременное предоставление Услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления Услуги);

в) удобство информирования заявителя о ходе предоставления Услуги, а также получения результата предоставления Услуги.

– доступность и полнота информации об услуге;

– доступность информации о наличии и составе документов, необходимых для получения услуги;

– минимальное количество взаимодействий со специалистами архива при предоставлении услуги (два взаимодействия: при подаче запроса и получении ответа);

– своевременность исполнения запроса в соответствии с порядком, установленным настоящими Правилами;

– оперативность работы специалистов архива при взаимодействии с заявителем (соблюдение сроков, установленных настоящими Правилами);

– достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе предоставления услуги;

– возможность выбора способа получения информации об услуге (устно (лично либо по телефону) и (или) письменно, в том числе посредством почтовой связи, электронной почты, официального сайта архива, ЕПГУ, а также через ГАУ НСО «МФЦ»);

– возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением услуги (лично, по почте, с использованием официального сайта архива, электронной почты, ЕПГУ, а также через отделения Пенсионного фонда Российской Федерации или ГАУ НСО «МФЦ»);

– степень соответствия информации, содержащейся в выданной архивной справке, архивной выписке или архивной копии, теме (вопросу) запроса заявителя;

– отсутствие обоснованных жалоб заявителей, связанных с предоставлением услуги.

Заявители имеют равные права на получение услуги независимо от места проживания.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

2.14.1. В местах предоставления Услуги обеспечивается соответствие установленным санитарным требованиям, комфортным условиям для заявителей

и оптимальным условиям для работы специалистов, участвующих в предоставлении услуги, в том числе требованиям по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

2.14.2. В целях обеспечения доступности для инвалидов мест предоставления услуги обеспечивается:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- содействие со стороны специалистов архива, при необходимости, инвалиду при входе в помещение и выходе из него;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к местам предоставления услуги, а также с помощью специалистов архива;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- оказание инвалидам необходимой помощи, связанной с предоставлением услуги, включая разъяснение в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформление необходимых для ее предоставления документов;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание инвалидам иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.14.3. На территории, прилегающей к архиву, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы положения настоящего пункта распространяются согласно порядку, определяемому Правительством Российской Федерации. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.

2.15. Место нахождения архива, график приема заявлений.

Адрес приема заявителей: ул. Свердлова, 16, г. Новосибирск, 630007.

понедельник-четверг: 8.00 - 16.00;

пятница: 8.00-15.00

суббота, воскресенье – выходные дни.

2.18. Телефоны для справок

(383) 238-61-30 (приемная архива);

(383) 238-74-93 (начальник отдела, отдела по исполнению социально-правовых запросов);

(383) 238-61-27, 238-61-27, 296-56-96, 238-79-62, 238-79-62, 238-74-89 (специалисты отдела по исполнению социально-правовых запросов).

Факс: (383) 223-53-01.

2.16. Адрес электронной почты для направления запросов

Адрес электронной почты: ganso@nso.ru

2.17. Срок регистрации запроса

Срок регистрации в архиве заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, составляет 1 рабочий день со дня подачи заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги, в архив.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление Услуги

3.1.1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1.1. Получение и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги, анализ темы (вопроса) поступившего запроса, передача его на исполнение.

3.1.1.2. Поиск информации, необходимой для исполнения запроса, в архивных документах, находящихся на хранении в архиве,

3.1.1.3. Оформление результата поиска информации.

3.1.1.4. Направление (выдача) заявителю документов, подтверждающих предоставление Услуги (в том числе отказ в предоставлении Услуги).

3.2. Получение и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления Услуги, анализ темы (вопроса) поступившего запроса, передача его на исполнение

3.2.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является поступление от заявителя запроса и копий документов (электронных образов) (далее-запрос) при необходимости, необходимых для предоставления

Услуги.

3.2.2. Ответственным лицом за получение запроса, поступившим в архив по каналам почтой связи, по электронной почте, через форму электронного обращения, размещенную на официальном сайте архива (<https://archive.nso.ru/priem/set-appeal>), при личном посещении архива по адресу: ул. Свердлова, 16, является секретарь руководителя.

3.2.2.1. Секретарь руководителя регистрирует запрос в СЭДД с прикреплением скан-образов документов не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в архив с проставлением на бумажном носителе запроса даты и номера его регистрации и переводит в жизненный цикл документа «на резолюцию» директору архива или уполномоченному им лицу (лицам).

3.2.2.2. Директор архива или уполномоченное им лицо (лица) проводит анализ темы (вопроса) поступившего запроса и не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления на резолюцию в СЭДД переводит жизненный цикл документа «на исполнение» начальнику отдела, отдела по исполнению социально-правовых запросов (далее –начальник ОИСПЗ).

3.2.2.3. Начальник ОИСПЗ проводит анализ темы (вопроса) поступившего запроса на предмет его возможности и сроков исполнения и не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления на исполнение в СЭДД приводит жизненный цикл документа «на исполнение» с установлением сроков исполнения запроса сотруднику отдела исполнения социально правовых запросов (деле – исполнитель).

3.2.2.4. Исполнитель не позднее 1 рабочего дня после получения запроса в СЭДД для исполнения регистрирует его датой регистрации в СЭДД как социально-правовой запрос в ГИС НСО ЦАП-КАИСА.

3.2.3. Ответственным лицом за получение запроса, поступившего в архив через ЕПГУ и портал архивы НСО является начальник ОИСПЗ.

3.2.3.1. Запросы, полученные через ЕПГУ и портал архивы НСО поступают и регистрируются автоматически в ГИС НСО ЦАП-КАИСА, начальник ОИСПЗ проводит анализ темы (вопроса) поступившего запроса на предмет его возможности и сроков исполнения и не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в ГИС НСО ЦАП-КАИСА назначает исполнителя.

3.2.4. Ответственным лицом за получение запроса, поступившего в архив через ГИС ЕЦП является начальник ОИСПЗ.

3.2.4.1. Начальник ОИСПЗ не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в ГИС ЕЦП назначает исполнителя в ГИС ЕЦП.

3.2.4.2. Исполнитель не позднее 1 рабочего дня после получения запроса в ГИС ЕЦП для исполнения регистрирует его датой поступления в ГИС ЕЦП как социально-правовой запрос в ГИС НСО ЦАП-КАИСА.

3.2.5. Ответственным лицом за получение запроса, поступившего в архив

через ГИС МАИС, является ведущий архивист отдела исполнения запросов социально правового характера (далее- ведущий архивист).

3.2.5.1. Ведущий архивист не позднее 1 рабочего дня после получения запроса в ГИС МАИС регистрирует полученный запрос в ГИС НСО ЦАП-КАИСА с вложением скан-образ запроса.

3.2.5.2. Начальник ОИСПЗ проводит анализ темы (вопроса) поступившего запроса на предмет его возможности и сроков исполнения и не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в ГИС НСО ЦАП-КАИСА назначает исполнителя.

3.3. Поиск информации, необходимой для исполнения запроса, в архивных документах, находящихся на хранении в архиве

3.3.1. Поиск информации, необходимой для исполнения запроса, осуществляется как по научно-справочному аппарату, так и по всему имеющемуся комплексу документов, где может содержаться требуемая информация.

3.3.2. При отсутствии в запросе достаточных для его исполнения сведений исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня регистрации запроса уведомляет заявителя по указанному в запросе номеру телефона/адресу электронной почты о необходимости уточнения или дополнения необходимых для исполнения запроса сведений или готовит для направления заявителю по почте письмо с просьбой об уточнении либо дополнении необходимых для исполнения запроса сведений.

3.3.3. В случае затруднения поиска или полного отсутствия информации в достаточно полном комплексе документов исполнитель обязан обратиться за оперативной помощью к начальнику ОИСПЗ.

3.3.4. В случае отсутствия в архиве архивных документов, необходимых для исполнения запроса, исполнитель в течение 5 рабочих дней со дня регистрации запроса готовит информационное письмо, в котором сообщается об отсутствии в архиве архивных документов по теме запроса или указываются сведения об их местонахождении, или о пересылке запроса по принадлежности в соответствующую организацию.

3.4. Оформление результата поиска информации.

3.4.5. При подготовке результата поиска информации в виде архивной справки, архивной выписки, архивной копия исполнитель руководствуется:

- Положениями пунктов 46.9 – 46.10 «Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях» утвержденных приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24

(далее – Правила);

- «Инструкцией по делопроизводству в государственном казенном учреждении Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» (далее – инструкция по делопроизводству).

3.4.6. При подготовке результата поиска информации в виде информационного письма исполнитель руководствуется:

- Пунктом 46.12 Правил;
- Инструкция по делопроизводству;
- «Методическими рекомендациями об использовании понятного языка при взаимодействии с клиентом» утвержденных приказом ГКУ НСО ГАНО от 11.09.2024 №43-од.

3.4.7. При подготовке результата поиска информации в виде ввода информации в ГИС ЕЦП руководствуется:

- Разделом X. Постановления Правительства РФ от 29.12.2023 № 2386 «О государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» (вместе с «Положением о государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере»).

3.4.8. При крайней степени сложности трактовки выявленной в ходе поиска документальной информации, необходимой для исполнения запроса, по согласованию с начальником ОИСПЗ и с разрешения директора архива к ответу может быть приложена архивная копия соответствующего документа, подготовленная с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.4.9. Оформленный результат предоставления Услуги виде архивной справки, архивной выписки, архивной копия исполнитель представляет на проверку и согласование начальнику ОИСПЗ, в двух экземплярах на бумажном носителе и визирует на экземпляре архива.

3.4.9.1. Проверенный и согласованный результат предоставления Услуги сотрудник отдела исполнения социально правовых запросов передает их в приемную архива на подпись директору архива с указанием даты подготовки ответа, без указания даты исполнения запроса.

3.4.10. Оформленный результат предоставления в виде информационного письма вкладывается как результат ответ на запрос в СЭДД с оформлением карточки реквизитов документа и отправляется на согласование начальнику отдела ОИСПЗ.

3.4.11. Оформленный результат предоставления услуги в виде заполненной информации в ГИС ЕЦП сотрудник отдела исполнения социально-правовых запросов переводит ее в статус «на подпись».

3.5. Направление (выдача) заявителю документов, подтверждающих предоставление Услуги (в том числе отказ в предоставлении Услуги).

3.5.1. Секретарь руководителя в день получения ответа заявителю на бумажном носителе обеспечивает его передачу для подписания директору архива в день поступления.

3.5.2. Полученный и согласованный с начальником отдела ОИСПЗ ответ в СЭДД подписывается директором учреждением или иным должностным лицом электронно-цифровой подписью.

3.5.3. Полученный на подпись в личном кабинете архива ГИС ЕЦП ответ на запрос подписывается директором учреждением или иным должностным лицом электронно-цифровой подписью и отправляется в автоматически.

3.5.4. Подписанный директором архива ответ заявителю на бумажном носителе или в электронном виде в СЭДД регистрируется в течение 1 рабочего дня секретарем руководителя в журнале отправляемых документов.

3.5.5. Секретарь руководителя направляет ответ заявителю не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа.

3.5.6. Ответ заявителю на бумажном носителе направляется документоведом простым письмом на почтовый адрес, указанному в адресате ответа не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа.

3.5.7. Ответ заявителю в форме электронного документа направляется секретарем руководителя по адресу электронной почты, указанному в адресате ответа.

3.5.8. На втором экземпляре ответа, который остается в архиве, документовед проставляет дату исполнения в запросе с одновременным отражением в ГИС ЦАП-КАИСА даты отправки ответа заявителю и способа направления ответа (в графе проставляет статус «Результат рассмотрения запроса-способ отправки»). После этого экземпляр ответа с приложениями (при наличии) возвращается специалисту отдела по исполнению социально-правовых запросов.

3.5.9. Ответы на запросы социально-правового характера, направленные через ЕПГУ в ГИС ЦАП-КАИСА и на запросы, поступившие посредством ГИС МАИС направляется специалистом отдела по исполнению социально-правовых запросов с электронной подписью уполномоченного сотрудника отдела по исполнению социально-правовых запросов.

3.5.10. При личном обращении заявителя или его доверенного лица в архив ответ выдается в приемной архива под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Получатель ответа расписывается на втором экземпляре ответа, указывая дату его получения.

3.5.11. Фиксация факта направления ответа заявителю (результата предоставления услуги) осуществляется:

при направлении по почте – в реестре почтовых отправлений;

при направлении по электронной почте – распечаткой отправленного сообщения из программы электронной почты;

при направлении в Личном кабинете ГИС ЕЦП – автоматической фиксацией после отправки;

при использовании ГИС МАИС – распечаткой журнала действий из ГИС МАИС;

при получении лично (либо через доверенное лицо) – росписью в получении на втором экземпляре ответа.

3.5.12. Услуга считается предоставленной, если по запросу социально-правового характера приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах рассмотрения запроса.

IV. Ответственность исполнителя.

Контроль за порядком предоставления услуги

4.1. Ответственность за полноту использования комплекса архивных документов и научно-справочного аппарата к ним при предоставлении услуги, изложенной в ответе информации несут исполнитель запроса и начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов.

4.2. Ответственность за достоверность изложенной в ответе информации, качество оформления ответа, отсутствие технических ошибок (опечаток, описок и т.п.) несет исполнитель запроса.

4.3. Ответственность за соблюдение последовательности и порядка осуществления всего комплекса действий при предоставлении услуги несут начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов и директор архива.

4.4. Текущий контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов и директор архива.

4.5. Текущий (ежедневный) контроль соблюдения сроков и качества предоставления услуги начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов осуществляет при согласовании подготовленных исполнителями ответов заявителю, директор архива – при подписании ответов заявителю.

4.6. Текущий контроль соблюдения срока исполнения запроса социально-правового характера осуществляет документовед архива.

4.7. Для текущего контроля используются сведения, имеющиеся в ГИС ЦАП-КАИСА, журналах регистрации поступающих и отправляемых документов,

служебная корреспонденция, устная и письменная информация специалистов архива, участвующих в предоставлении услуги.

4.8. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов архива.

4.9. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся комиссией архива по проверке качества ответов, подготовленных отделом по исполнению социально-правовых запросов, не реже одного раза в квартал.

4.10. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся по конкретному обращению заявителя. Для проведения внеплановой проверки приказом директора архива формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты архива. Состав комиссии формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов, который мог бы повлиять на решения, принимаемые комиссией.

4.11. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии.

4.12. Информация о результатах проверки, проведенной по обращению, в течение 30 дней со дня регистрации обращения направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении; поступившем в архив в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в архив в письменной форме.

4.13. Контроль деятельности архива в целях установления соответствия порядка и процедуры предоставления услуги настоящим Правилам, подтверждения соответствия полноты и качества предоставляемой услуги осуществляется управлением ГАС НСО в соответствии с Порядком осуществления областными исполнительными органами государственной власти Новосибирской области контроля за деятельностью подведомственных государственных автономных учреждений Новосибирской области, государственных бюджетных учреждений Новосибирской области, государственных казенных учреждений Новосибирской области, установленным постановлением Правительства Новосибирской области от 21.03.2017 № 112-п.

4.14. Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителя осуществляется путем получения оперативной информации от документоведа, специалиста отдела по исполнению социально-правовых запросов, по телефону или при непосредственном обращении, а также посредством электронной почты.

4.15. Лица, виновные в непредоставлении или ненадлежащем предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) архива, должностных лиц архива

5.1. Решения и действия (бездействие) архива, должностных лиц архива, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы заявителями, чьи права и законные интересы нарушены такими действиями (бездействием), решениями.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса социально-правового характера;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;
- 7) отказ архива, должностных лиц архива в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- 9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;
- 10) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления

услуги, либо в предоставлении услуги.

5.2. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта архива, ЕПГУ, через ГАУ НСО «МФЦ», по информационно-телекоммуникационным сетям, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование архива либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) директора архива и (или) специалиста архива, решения и действия (бездействия) которых обжалуются, либо должность соответствующего лица;

2) наименование юридического лица (для юридических лиц) или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) (для граждан), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;

3) суть жалобы с указанием обжалуемых решений и действий (бездействия) архива, должностного лица архива;

4) личную подпись (за исключением жалобы, поданной в форме электронного документа) и дату.

5.5. В целях подтверждения указанных в жалобе доводов, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) архива, должностного лица архива, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) специалиста архива подаются директору архива.

5.6. Жалобы на решения и действия (бездействие) архива, директора архива подаются в управление ГАС НСО.

5.7. Жалоба, поступившая в архив, подлежит рассмотрению специалистом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа архива или должностного лица архива в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем пункте, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых архивом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.13. Ответ на жалобу не дается, если:

– в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если фамилия заявителя – физического лица (наименование заявителя – юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению;

– в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявитель, направивший жалобу, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

– текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу;

– в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор архива вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в архив или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

– ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, при этом заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой.
