

ПРАВИЛА
предоставления государственным казенным учреждением
Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской
области» услуги «Выполнение тематических запросов юридических
и физических лиц на основе архивных документов,
находящихся на государственном хранении»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила предоставления государственным казенным учреждением Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» услуги «Выполнение тематических запросов юридических и физических лиц на основе архивных документов, находящихся на государственном хранении» (далее – Правила) разработаны в целях организации, повышения эффективности и качества предоставления услуги «Выполнение тематических запросов юридических и физических лиц на основе архивных документов, находящихся на государственном хранении» и регулируют отношения, связанные с предоставлением услуги, между государственным казенным учреждением Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» и юридическими или физическими лицами, обратившимися с тематическим запросом.

2. В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

архив – учреждение, осуществляющее хранение, комплектование, учет и использование архивных документов;

архивная справка – документ, 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 он составлен;

архивная выписка – документ, 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;

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

архивный документ – документ, сохраняемый или подлежащий сохранению в силу его значимости для граждан, общества, государства;

информационное письмо – документ, оформляемый на бланке архива и содержащий ответ о наличии (отсутствии) в архиве архивных документов по теме запроса или сведения об их возможном местонахождении, или о пересылке запроса по принадлежности в соответствующую организацию, или по вопросам оказания возмездных услуг, или о рассекречивании архивных документов, являющихся носителями сведений, составляющих государственную тайну, или рекомендации по проведению самостоятельного поиска;

тематический запрос – запрос о предоставлении архивной информации по определенной проблеме, теме, событию, факту;

заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в архив с запросом о предоставлении услуги, выраженным в письменной форме или в форме электронного документа.

II. Информация об услуге и условиях её предоставления

3. Наименование услуги:

Выполнение тематических запросов физических и юридических лиц на основе архивных документов, находящихся на государственном хранении (далее – услуга).

4. Наименование архива, предоставляющего услугу:

государственное казенное учреждение Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» (далее – архив, ГКУ НСО ГАНО).

Место нахождения архива и его почтовый адрес: ул. Свердлова, 16, г. Новосибирск, 630007.

График работы архива:

понедельник – четверг: 8.00–16.45;

пятница: 8.00–15.30;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Справочные телефоны:

+7(383) 223-53-01 (приемная архива, факс);

(383) 238-61-28 (начальник отдела научно-исследовательской и методической работы);

(383) 238-79-68, 238-79-73, 238-79-70 (специалисты отдела научно-исследовательской и методической работы).

Адрес электронной почты: ganso@nso.ru.

Официальный сайт архива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://archive.nso.ru/> (далее – официальный сайт архива).

5. Заявителями при предоставлении услуги являются:

– российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

– организации Российской Федерации и иностранных государств.

При предоставлении услуги по запросам, поступившим из-за рубежа, архив

осуществляет взаимодействие с управлением государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление ГАС НСО), Министерством иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД России), Федеральным архивным агентством.

6. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

Конституция Российской Федерации;

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

Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;

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»;

Закон Новосибирской области от 26.09.2005 № 315-ОЗ «Об архивном деле в Новосибирской области»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7. Архив организует прием тематических запросов, поданных заявителями как в письменной, так и в электронной форме.

Подача тематических запросов в письменной форме осуществляется заявителями по почте, а также непосредственно при посещении архива по адресу и в соответствии с графиком его работы, указанным в п. 4 Правил.

Подача тематических запросов в электронной форме осуществляется заявителями:

– по электронной почте;

– через форму электронного обращения, размещенную на официальном сайте архива;

– по системе электронного документооборота (далее – СЭД);

– через государственное автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ»), при условии заключения соответствующих соглашений о взаимодействии;

– через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

Прием тематических запросов, направляемых заявителями через ГАУ НСО «МФЦ» и ЕПГУ, осуществляется архивом с использованием государственной информационной системы «Межведомственная автоматизированная информационная система» (далее – МАИС).

Тематический запрос, поступивший в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется аналогично работе с запросом в письменной форме в соответствии с настоящими Правилами. Заявителю в день получения запроса в форме электронного документа направляется электронное уведомление о его получении.

8. Информацию по вопросам предоставления услуги заявитель может получить:

- непосредственно в архиве при личном обращении и (или) посредством информационных киосков (инфоматов);
- по телефону;
- на официальном сайте архива;
- посредством почтовой связи, электронной почты;
- путем обращения в ГАУ НСО «МФЦ» лично, по телефонам 052 (для жителей г. Новосибирска), (383) 217-70-52 (для иногородних) или с использованием официального сайта ГАУ НСО «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.mfc-nso.ru>.

При обращении заявителя лично, по телефону или письменно в случае указания заявителем контактного номера его телефона специалисты архива в устной форме обязаны дать исчерпывающую информацию по следующим вопросам:

- о месте нахождения, режиме работы, справочных телефонах, сайте ГКУ НСО ГАНО;
- о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление услуги;
- об условиях подачи тематических запросов (наличии исходной информации для организации работы по запросу);
- о документах, представление которых необходимо для получения услуги, и предъявляемых к ним требованиям;
- о ходе предоставления услуги и исполнения отдельных процедур;
- о сроках предоставления услуги;
- об основаниях для отказа в приеме запроса (см. п. 10);
- об основаниях для отказа в предоставлении услуги;
- о лицах, ответственных за предоставление услуги.

В случае письменного обращении заявителя, не указавшего контактный номер телефона, но указавшего адрес электронной почты, информация по указанным выше вопросам направляется секретарем либо документоведом архива в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации обращения на указанный заявителем электронный адрес.

9. Основанием для предоставления услуги является поступивший в адрес архива тематический запрос.

Запрос принимается к рассмотрению только при наличии в нем:

- наименования юридического лица – для юридических лиц;
- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии) – для физических лиц;
- почтового и (или) электронного адреса заявителя;
- указания темы (вопроса).

Текст запроса при этом должен содержать хотя бы минимальный набор ориентировочных поисковых данных, в том числе:

– для биографических запросов – фамилии, имена, отчества лиц, даты событий (с точностью до трех лет), места событий, конкретные биографические факты;

– для запросов на поиск правоустанавливающих документов – наименование органа власти, организации, учреждения принявшего или выдавшего документ, его основные реквизиты (вид документа, дата, регистрационный номер, краткое содержание);

– для иных тематических запросов – хронологические рамки и места событий, фамилии, имена лиц либо наименования объектов поиска, наименования фондообразователей.

При составлении тематического запроса рекомендуется использовать формы бланков, утвержденные приказом ГКУ НСО ГАНО от 20.04.2021 № 12-од и размещенные на официальном сайте ГКУ НСО ГАНО в разделе «Бланки заявлений учреждения» по адресу: <https://archive.nso.ru/page/22>.

Тематический запрос, направляемый от имени юридического лица, должен быть оформлен на бланке и подписан должностным лицом, обладающим полномочиями на его подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

К тематическому запросу также могут быть приложены копии документов и материалов, позволяющие осуществить оперативный и результативный поиск информации, необходимой для его исполнения.

Документы, необходимые для предоставления услуги:

– тематический запрос, составленный в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации и данными Правилами требованиями;

– паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность;

– если с заявлением обращается законный представитель заявителя – документ, удостоверяющий его полномочия (оформленная в установленном законом порядке доверенность; документ о государственной регистрации рождения; свидетельство об усыновлении (удочерении); решение органа опеки и попечительства и т.п.), и документ, удостоверяющий личность законного представителя.

Если запрашиваемая архивная информация относится к информации ограниченного доступа в соответствии со ст. 25 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ, то к тематическому запросу также прилагаются документы, подтверждающие право заявителя на получение такого рода сведений¹:

– если с заявлением обращается наследник гражданина–субъекта запрашиваемых конфиденциальных персональных данных – оформленная в установленном законом порядке доверенность или письмо с разрешением на

¹ Не относится к запросам органов государственной власти, местного самоуправления, арбитража, предварительного следствия, дознания, правоохранительным органам, налоговым службам, судам, прокуратурам, а также государственным организациям и ведомствам, занимающимся вопросами реабилитации и восстановления законных прав граждан, а также в случае поступления от них мотивированных письменных запросов, но исключительно по делам, находящимся в их производстве, и в пределах исполнения ими своих служебных обязанностей.

доступ к информации от субъекта запрашиваемых конфиденциальных персональных данных;

- если с заявлением обращается наследник умершего гражданина–субъекта конфиденциальных персональных данных – копия свидетельства о смерти гражданина–субъекта конфиденциальных персональных данных, копии документов, подтверждающих право на наследство или родство с умершим (копии свидетельств о рождении, о регистрации брака, о расторжении брака, о смерти, об изменении фамилии, имени, отчества и т.п.);

- если запрашивается архивная информация, содержащая охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, – письменное разрешение на доступ к ней от организации-фондообразователя, а в случае ее ликвидации – от организации, являющейся ее правопреемником;

- если запрашивается архивная информация является объектом авторского права, или собственником (владельцем) были наложены ограничения на доступ к информации – письменное разрешение на доступ к ней от собственника (владельца, правообладателя, автора).

10. Запрос не принимается к рассмотрению в следующих случаях:

- если запрос оформлен и (или) составлен ненадлежащим образом (см. п. 9 Правил);

- если запрос не поддается прочтению;

- если ответ по существу указанной темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и заявитель не может предоставить документы, подтверждающие право на получение таких сведений;

- если запрос касается темы (вопроса), в отношении которой заявителю ранее неоднократно 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 обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу);

- если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ГКУ НСО ГАНО, 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 доступа к архивным документам, содержащим сведения о личной и семейной тайне третьего лица, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу его безопасности, установленный ч. 3 ст. 25 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»).

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

11. Тематические запросы органов государственной власти и местного самоуправления, направляемые в целях исполнения ими своих полномочий, исполняются архивом в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, либо в сроки, согласованные с указанными органами.

Тематические запросы иных физических и юридических лиц исполняются в порядке, определенном в договоре с ними. В случае необходимости продления срока исполнения тематического запроса, заявителю направляется соответствующее уведомление с указанием причины продления срока и, по возможности, промежуточный ответ.

12. Тематический запрос исполняется архивом бесплатно и в объеме, необходимом для исполнения ими своих полномочий, для следующих категорий заявителей:

1) депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, депутатов представительных органов местного самоуправления;

2) органов государственной власти, государственных органов и органов местного самоуправления;

3) государственных научных и образовательных учреждений;

4) правоохранительных органов и судов по находящимся в их производстве делам;

5) организаций, определенных федеральным законодательством и законодательством Новосибирской области.

Для остальных категорий заявителей исполнение тематических запросов осуществляется на возмездной основе на основании договора возмездного оказания услуг. Размер платы определяется в соответствии с действующим на момент подачи тематического запроса Положением об организации платных услуг архива и прайс-листом на платные услуги, оказываемые архивом.

При отсутствии финансовых, технических и кадровых возможностей по исполнению тематического запроса договор возмездного оказания услуг не заключается, архив рекомендует заявителю проводить самостоятельный поиск интересующей его информации в читальном зале архива.

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

14. При предоставлении услуги архив обеспечивает соблюдение требований законодательства Российской Федерации о защите информации и персональных данных.

III. Порядок предоставления услуги

15. Порядок предоставления услуги включает в себя следующие основные этапы:

1) регистрация тематического запроса при поступлении в архив, анализ темы (вопроса) поступившего запроса, передача его на исполнение;

2) проведение историко-архивного исследования по заявленной теме (вопросу) и оформление результата предоставления услуги;

3) направление результата предоставления услуги заявителю.

16. Регистрация тематического запроса при поступлении в архив, анализ темы (вопроса) поступившего запроса, передача его на исполнение.

Тематический запрос, поступивший в архив, регистрируется секретарем руководителя в СЭД и передается для рассмотрения и проставления резолюции директору архива или уполномоченному им лицу (лицам).

Затем с зарегистрированного тематического запроса делается копия и передается документоведу архива для его регистрации (учета) в журнале регистрации тематических запросов и электронной базе данных «Исполнение тематических запросов» (далее – ИТЗ) не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в архив.

Документовед проставляет на запросе дату и номер его регистрации (учета) и не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его регистрации, передает запрос начальнику отдела научно-исследовательской и методической работы.

Начальник отдела научно-исследовательской и методической работы не позднее 1 рабочего дня после получения запроса осуществляет анализ темы (вопроса) поступившего запроса, устанавливает контрольный срок исполнения запроса и передает его для исполнения специалисту отдела научно-исследовательской и методической работы (далее – исполнитель).

17. Проведение историко-архивного исследования по заявленной теме (вопросу) и оформление результата предоставления услуги.

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

На основе данных предварительного поиска исполнителем определяется возможность (невозможность) предоставления услуги по документам ГКУ НСО ГАНУ, объем работы по запросу и необходимое для его исполнения время.

В случае отсутствия в ГКУ НСО ГАНУ документов, содержащих запрашиваемую заявителем информацию, исполнитель в течение 15 рабочих дней со дня регистрации запроса готовит информационное письмо, в котором сообщает заявителю об отсутствии в архиве документов по теме запроса и, по возможности, указывает причину отсутствия документов и их предполагаемое местонахождение или о пересылке запроса по принадлежности в соответствующую организацию.

Если предоставление услуги по документам ГКУ НСО ГАНУ возможно, но в тематическом запросе нет достаточных для его исполнения поисковых сведений или заявителем не приложены документы, подтверждающие его право на получение запрашиваемой информации, исполнитель в течение 15 рабочих дней со дня регистрации запроса готовит информационное письмо (дополнительный запрос) о необходимости уточнения или дополнения заявителем необходимых для исполнения тематического запроса сведений и (или) предоставления заявителем соответствующих разрешительных документов.

Если предоставление услуги по документам ГКУ НСО ГАНУ возможно, то заявителю, согласно действующему на момент подачи тематического запроса прайс-листу на платные услуги, оказываемые архивом, готовится ответное письмо, содержащее уведомление о платности услуги, с приложенным к нему счетом-офертой.

Счет-оферта является письменным предложением архива заключить договор на оказание услуг, указанных в счете-оферте, путем принятия ее заказчиком в форме оплаты выставленного за предоставление архивом услуги счета.

В счете-оферте также прописывается срок исполнения тематического запроса.

Счет-оферта выставляется в течение 30 календарных дней с момента регистрации тематического запроса.

В случае необходимости вовлечения в историко-архивное исследование большого комплекса документов с заявителем может быть согласовано поэтапное проведение исследования и периодичность предоставления заявителю результатов каждого этапа.

Договор на оказание архивом платной услуги считается заключенным с момента уведомления заявителем архива об оплате таковой путем предоставления заявителем копии (ксерокопии, скан-копии, фотокопии) документа об оплате услуги (квитанции, чека, платежного поручения) одним из следующих способов: лично, по почте или по электронной почте.

Предоставленная заявителем копия документа об оплате услуги не является входящим документом, подлежащим общей регистрации секретарем архива, и передается непосредственно документоведу архива для последующей регистрации (учета) в порядке, установленном для регистрации (учета) тематических запросов в соответствии с п. 16 Правил.

После поступления оплаты на счет архива и получения исполнителем зарегистрированной документоведом копии документа об оплате услуги исполнитель проводит работу над соответствующим тематическим запросом и по итогам его исполнения готовит ответ.

Результатом работы по исполнению тематического запроса могут являться следующие информационные документы:

- архивная справка;
- архивная выписка;
- архивная копия (направляется вместе с сопроводительным письмом);
- информационное письмо (дополнительный запрос, письмо об отсутствии документов в ГКУ НСО ГАНУ, уведомление о перенаправлении запроса, уведомление о платности услуги, уведомление о продлении срока исполнения запроса, отрицательный ответ на запрос по итогам поиска);
- тематический перечень или подборка архивных документов по определенной теме с указанием их дат и архивных шифров (предоставляется по согласованию с заявителем);
- тематический обзор архивных документов (предоставляется по согласованию с заявителем).

Выбор способа отправки ответа на тематический запрос осуществляется в соответствии с указанной заявителем в тематическом запросе информацией либо согласуется с заявителем по итогам исполнения его запроса.

Ответ на тематический запрос готовится в электронном виде и размещается исполнителем в базе данных ИТЗ, после чего выводится на печать на бумажный носитель.

Исполнитель готовит один экземпляр ответа на тематический запрос на бумажном носителе в случае необходимости отправки его по электронным каналам связи (по электронной почте, по СЭД) и два экземпляра – в случае необходимости отправки его по почте или нарочно.

Оформленный в установленном порядке ответ на тематический запрос на бумажном носителе исполнитель предоставляет на проверку и согласование начальнику отдела научно-исследовательской и методической работы, который может принять решение о передаче согласованного ответа на рассмотрение директору архива либо о необходимости доработки ответа исполнителем.

18. Направление результата предоставления услуги.

Секретарь руководителя архива в день получения оформленного на бумажном носителе результата предоставления услуги (далее – ответ заявителю) обеспечивает его передачу для рассмотрения директору архива.

Подписанный директором архива ответ на тематический запрос передается документоведу архива для дальнейшей отправки заявителю. Документовед архива в течение 1 рабочего дня проставляет отметку об исполнении тематического запроса в журнале регистрации тематических запросов, после чего направляет ответ на тематический запрос заявителю не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем проставления отметки об исполнении тематического запроса. После отправки заявителю ответа на тематический запрос документовед архива делает отметку о дате и способе отправки ответа в журнале регистрации тематических запросов.

В случае необходимости отправки заявителю ответа на тематический запрос по почте документовед архива направляет его простым письмом по почтовому адресу, указанному заявителем в тематическом запросе. При этом на втором экземпляре ответа на тематический запрос, который остается в архиве, документовед проставляет отметку о дате и способе направления ответа заявителю и заверяет ее своей подписью. После этого экземпляр ответа возвращается в отдел научно-исследовательской и методической работы для текущего хранения.

В случае необходимости отправки заявителю ответа на тематический запрос по электронной почте, указанной заявителем в тематическом запросе, документовед архива осуществляет сканирование подписанного директором архива оригинала ответа на тематический запрос и направляет его заявителю вместе с запросом уведомления о доставке сообщения. При этом оригинал ответа на тематический запрос остается в архиве, документовед проставляет на нем отметку о дате и способе направления ответа заявителю и заверяет ее своей подписью. После этого оригинал ответа возвращается в отдел научно-исследовательской и методической работы для текущего хранения.

При личном обращении заявителя или его доверенного лица в архив ответ на тематический запрос выдается под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего личность документа; доверенному лицу – при предъявлении удостоверяющего личность документа и доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации. Получатель ответа расписывается на втором экземпляре ответа, указывая дату его получения, который возвращается в отдел научно-исследовательской и методической работы для текущего хранения.

Фиксация факта направления ответа заявителю осуществляется:

- при направлении по почте – в реестре почтовых отправлений;
- при направлении по электронной почте – распечаткой отправленного сообщения из программы электронной почты;
- при получении лично (либо через доверенное лицо) – росписью в получении на втором экземпляре ответа.

Тематический запрос считается исполненным, если исполнителем дан исчерпывающий ответ на все содержащиеся в нем вопросы и ответ на него оформлен в установленном порядке, и подлежит снятию с контроля с момента фиксации документоведом архива факта его отправки заявителю.

Услуга считается оказанной в полном объеме и принятой заявителем, если он подтвердил это подписью в соответствующем счете-оферте либо если от него не поступила информация о наличии претензий по срокам и качеству услуг в течение 30 календарных дней с момента направления в адрес заявителя результата оказания услуги.

19. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной в результате предоставления услуги справке.

В случае обращения заявителя в архив с просьбой об исправлении допущенных в ответе на тематический запрос ошибок и (или) опечаток, исполнитель в течение 10 календарных дней с момента регистрации письменного обращения заявителя об исправлении обязан перепроверить содержание и оформление выданной справки и:

- в случае выявления ошибок и (или) опечаток – переделать и переоформить запрос в установленном порядке, согласовав его с начальником отдела научно-исследовательской и методической работы;
- в случае отсутствия ошибок и (или) опечаток – предоставить заявителю мотивированный письменный отказ, согласовав его с начальником отдела научно-исследовательской и методической работы.

IV. Контроль за порядком предоставления услуги

20. Ответственность за полноту использования комплекса архивных документов и научно-справочного аппарата к ним, за достоверность изложения информации, отсутствие технических ошибок и качество оформления ответа при предоставлении услуги несут исполнитель данного тематического запроса и начальник отдела научно-исследовательской и методической работы.

Ответственность за соблюдение последовательности и порядка осуществления всего комплекса действий при предоставлении услуги несут начальник отдела научно-исследовательской и методической работы и директор архива.

21. Текущий контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют начальник отдела научно-исследовательской и методической работы и директор архива.

Текущий (ежедневный) контроль соблюдения сроков и качества предоставления услуги начальник отдела научно-исследовательской и

методической работы осуществляет при согласовании подготовленных исполнителями ответов заявителю, директор архива – при подписании ответов заявителю.

Текущий контроль соблюдения срока исполнения тематического запроса осуществляет документовед архива.

Для текущего контроля используются сведения, имеющиеся в базе данных «ИТЗ», журналах регистрации поступающих и отправляемых документов, служебная корреспонденция, устная и письменная информация специалистов архива, участвующих в предоставлении услуги.

22. 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.

Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся комиссией архива по проверке качества ответов, подготовленных отделом научно-исследовательской и методической работы, не реже одного раза в квартал.

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.

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

Информация о результатах проверки, проведенной по обращению, в течение 30 календарных 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.

23. Контроль за деятельностью архива в целях установления соответствия настоящим Правилам порядка, процедуры, полноты и качества предоставления оказываемых заявителям услуг 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.

24. Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителя осуществляется путем получения оперативной информации от документоведа по

телефону или при непосредственном обращении, а также посредством электронной почты.

25. 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

26. 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.

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

- 1) нарушение срока регистрации тематического запроса;
- 2) нарушение срока предоставления услуги, указанного в договоре;
- 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, а также локальными нормативными актами архива;
- 7) отказ должностных лиц или специалистов 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.

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

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.

Жалоба должна содержать:

1) наименование архива либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) директора архива и (или) специалиста архива, решения и действия (бездействие) 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.

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.

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

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

29. Жалоба, поступившая в архив, подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях директор архива либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и (или) 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.

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.

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.

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.

31. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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 рабочих 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 рабочих 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 обращения направлялись в один и тот же орган государственного контроля 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. 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.
