



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИВ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ»
(ГКУ НСО ГАНО)**

П Р И К А З

18.09.2020

№ 48-од

г. Новосибирск

**Об утверждении Правил 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»**

(в редакции приказа от 24.09.2020 № 51-од)

В целях организации, повышения эффективности и качества предоставления ГКУ НСО ГАНО услуги по выполнению запросов социально-правового характера **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые 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).

2. Начальнику отдела исполнения социально-правовых запросов Меркуловой О.А.:

- ознакомить под роспись сотрудников отдела с Правилами;
- обеспечить предоставление услуги в соответствии с Правилами с 21.09.2020.

3. Начальнику отдела научно-исследовательской и методической работы Сидорову Р.Г. организовать публикацию Правил на сайте ГКУ НСО ГАНО в срок до 21.09.2020.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Д.Г. Симонов

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом государственного казенного
учреждения Новосибирской области
«Государственный архив
Новосибирской области»
от 18.09.2020 № 48-од

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»
(в редакции приказа от 24.09.2020 № 51-од)

I. Общие положения

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

2. В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

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

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;

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;

архивная копия – дословно воспроизводящая текст архивного документа

копия с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке;

архивный документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанного носителя и информации для граждан, общества и государства;

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;

запрос социально-правового характера – запрос, связанный с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации;

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;

персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

II. Информация об услуге и условиях её предоставления

3. Наименование услуги:

Выполнение запросов социально-правового характера, включая выдачу архивных справок, архивных выписок, архивных копий и информационных писем (далее – услуга).

4. Наименование архива, предоставляющего услугу:

государственное казенное учреждение Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» (далее – архив).

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:

(383) 238-61-30 (приемная архива);

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

(383) 238-61-27, 238-74-89, 238-74-90 (специалисты группы

консультативного приема граждан отдела по исполнению социально-правовых запросов).

Факс: (383) 223-53-01.

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»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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».

7. Архив организует прием запросов социально-правового характера непосредственно в архиве, по почте, с использованием официального сайта архива, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ), по информационно-телекоммуникационным сетям, а также через государственное автономное учреждение Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – ГАУ НСО «МФЦ»).

В форме электронных документов прием запросов социально-правового характера и направление ответов по результатам их исполнения архив

осуществляет:

- через ЕПГУ;
- по защищенным каналам с использованием шифровальных (криптографических) средств, информационно-телекоммуникационным системам и сетям связи непосредственно в отделения Пенсионного фонда Российской Федерации и через ГАУ НСО «МФЦ» при условии заключения соглашений о взаимодействии;
- по информационно-телекоммуникационным сетям (по согласованию с заявителем).

Запрос социально-правового характера, поступивший в форме электронного документа, 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 и прочтении.

8. Информацию по вопросам предоставления услуги заявитель может получить непосредственно в помещении архива при личном обращении и (или) посредством информационных киосков (инфоматов), по телефону, на официальном сайте архива, посредством почтовой связи, электронной почты, с использованием средств ЕПГУ, а также 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>.

Прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

Прием запросов социально-правового характера непосредственно в архиве, включая консультативный прием, осуществляются по адресу: ул. Серебренниковская, 21, г. Новосибирск, 630007.

График приема:

вторник: 9.00 – 12.00;

четверг: 13.00 – 16.00.

Прием запросов социально-правового характера инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, и иных маломобильных групп населения, включая их консультативный прием осуществляются по адресу: ул. Свердлова, 16, г. Новосибирск, 630007.

Личный прием заявителей директором архива осуществляется по предварительной записи по рабочим дням:

вторник: 9.00 – 12.00;

пятница: 13.00 – 15.30.

При непосредственном обращении заявителя специалисты архива обязаны дать исчерпывающую информацию по следующим вопросам предоставления услуги:

– документы, представляемые для получения услуги, и предъявляемые к ним требования;

– время консультативного приема;

– сроки предоставления услуги.

По письменным обращениям информация направляется в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации обращения, простым почтовым отправлением в адрес заявителя, проживающего в Российской Федерации, государстве – участнике Содружества Независимых Государств (СНГ), или в адрес МИД России – для направления ее заявителю, проживающему в ином иностранном государстве.

По электронной почте информация направляется на электронный адрес заявителя в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Информация о месте нахождения и графике работы архива его почтовом адресе, адресе электронной почты, контактных телефонах, официальном сайте размещается на официальном сайте архива и на информационных стендах в здании архива. Дополнительно сведения о графике работы размещаются при входе в здание архива.

9. 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.

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.

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.

Места информирования оборудуются:

– визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах и информационных киосках (инфоматах);

– стульями и столами (стойками), письменными принадлежностями для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки), информационные киоски (инфоматы) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним, на высоте, обеспечивающей видимость размещенной на них информации.

Информационные материалы должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию по вопросам предоставления услуги, образцы заполнения документов, необходимых для получения услуги.

Места ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении, оборудуются стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест определяется исходя из возможности их размещения.

В целях оптимальной организации работы в местах предоставления услуги устанавливается система управления «Электронная очередь».

Специалисты, осуществляющие прием запросов социально-правового характера, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками. Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также принтером и копировальной техникой.

10. Основанием для предоставления услуги является поступивший в адрес архива запрос социально-правового характера.

Запрос социально-правового характера рассматривается и исполняется архивом при наличии в запросе:

– 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).

Для организации архивного поиска тема (вопрос) указывается в произвольной форме, но с максимально точными и полными сведениями, включая хронологию запрашиваемой информации, например:

в запросе о стаже работы (службы) – название, ведомственная подчиненность и адрес органа, организации, период работы (службы), должность (профессия, специальность, конкретный вид выполняемой работы);

в запросе о подтверждении размера заработной платы – название, ведомственная подчиненность и адрес органа, организации, должность (профессия, специальность, конкретный вид выполняемой работы), период работы (службы), за который требуется подтвердить размер заработной платы;

в запросе о подтверждении факта награждения государственными и (или) ведомственными наградами – название награды, дата награждения, решением какого органа произведено награждение, место работы (службы) в период награждения, название органа, организации, представивших к награде, их ведомственная подчиненность;

в запросе о подтверждении факта получения образования – название и адрес учебного заведения, факультет, даты поступления и окончания учебы.

В запросе могут быть указаны иные сведения, а также приложены копии документов, позволяющие осуществить оперативный и результативный поиск информации, необходимой для исполнения запроса.

Для истребования сведений, содержащих персональные данные третьих лиц, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя на истребование указанных сведений, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

11. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

12. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

13. Запрос социально-правового характера не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

– 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 заявителю 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 от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»).

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

14. Запрос социально-правового характера исполняется архивом в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса.

Регистрация запроса социально-правового характера осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в архив.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса социально-правового характера и при получении результата услуги не должен превышать 20 минут.

15. Запросы социально-правового характера исполняются архивом бесплатно.

Исполнение запросов, поступивших от проживающих за рубежом российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. Результатами предоставления услуги являются:

- архивная справка;
- архивная выписка;
- архивная копия;
- информационное письмо.

17. Показателями доступности и качества услуги являются:

- 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.

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

III. Порядок предоставления услуги

19. Порядок предоставления услуги включает в себя соблюдение последовательности следующих действий:

1) регистрация запроса социально-правового характера при поступлении в архив, анализ темы (вопроса) поступившего запроса, передача его на исполнение;

2) поиск информации, необходимой для исполнения запроса, в архивных документах, находящихся на хранении в архиве, и оформление результата предоставления услуги;

3) направление результата предоставления услуги.

20. Регистрация запроса социально-правового характера при поступлении в архив, анализ темы (вопроса) поступившего запроса, передача его на исполнение.

Запрос социально-правового характера, поступивший в архив по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям (электронной почте), с использованием официального сайта архива, а также непосредственно в архив в ходе консультативного приема по адресу: ул. Свердлова, 16, регистрируется секретарем руководителя в журнале регистрации поступающих документов не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления в архив.

Секретарь руководителя проставляет на запросе дату и номер его регистрации и в этот же день передает (направляет по электронной почте) запрос в отдел по исполнению социально-правовых запросов для одновременной регистрации его в базе данных «Автоматизированный контроль исполнения запросов» (далее – база данных «АКИЗ»). Дата регистрации запроса в базе данных

«АКИЗ» не должна отличаться от даты регистрации этого запроса в журнале регистрации поступающих документов.

Начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов не позднее 1 рабочего дня после получения запроса осуществляет анализ темы (вопроса) поступившего запроса с учетом имеющегося научно-справочного аппарата и иного информационного материала.

При этом определяются:

- степень полноты сведений, содержащихся в запросе и необходимых для его исполнения;
- наличие архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- возможное местонахождение запрашиваемой информации в случаях, когда необходимая информация в архиве отсутствует или когда решение содержащихся в запросе вопросов не входит в компетенцию архива.

По итогам анализа темы (вопроса) поступившего запроса начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов определяет конкретного специалиста отдела по исполнению социально-правовых запросов (далее – исполнитель), срок исполнения запроса и передает запрос для внесения информации о нем в базу данных «АКИЗ».

Запрос социально-правового характера, поступивший в архив в форме электронного документа по защищенным каналам с использованием шифровальных (криптографических) средств, информационно-телекоммуникационным системам и сетям связи из отделения Пенсионного фонда Российской Федерации, а также запрос, направленный через ЕПГУ или ГАУ НСО «МФЦ» и поступивший в архив в форме электронного документа с использованием государственной информационной системы «Межведомственная автоматизированная информационная система» (далее – ГИС МАИС), рассматривает непосредственно начальник отдела по исполнению социально-правовых запросов и после анализа темы (вопроса) поступившего запроса не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления, передает запрос для регистрации и внесения информации о нем в базу данных «АКИЗ».

Внесение информации о запросе социально-правового характера в базу данных «АКИЗ» и регистрацию запросов, поступивших из отделения Пенсионного фонда Российской Федерации и ГАУ НСО «МФЦ», в ходе консультативного приема граждан по адресу: ул. Серебренниковская, 21 осуществляет специалист отдела по исполнению социально-правовых запросов, ответственный за работу с базой данных «АКИЗ», который фиксирует на запросе регистрационный номер в базе данных «АКИЗ».

После внесения информации о запросе социально-правового характера в базу данных «АКИЗ» запрос в соответствии с резолюцией начальника отдела по исполнению социально-правовых запросов передается исполнителю для поиска информации, необходимой для исполнения запроса, в архивных документах,

находящихся на хранении в архиве, и оформления результата предоставления услуги.

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

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.

В случае затруднения поиска или полного отсутствия информации в достаточно полном комплексе документов исполнитель обязан обратиться за оперативной помощью к начальнику отдела по исполнению социально-правовых запросов.

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.

При подготовке результата предоставления услуги исполнитель руководствуется положениями пунктов 46.9 – 46.13 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.

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

Оформленный результат предоставления услуги исполнитель представляет на проверку и согласование начальнику отдела по исполнению социально-правовых запросов, после чего представляет в двух экземплярах на бумажном носителе (с визой начальника отдела по исполнению социально-правовых запросов на экземпляре архива) на подпись директору архива в день исполнения запроса

(оформления ответа) без указания даты исполнения запроса.

22. Направление результата предоставления услуги.

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

Подписанный директором архива ответ заявителю в течение 1 рабочего дня регистрируется документоведом архива в журнале регистрации ответов по социально-правовым запросам с одновременным отражением в базе данных «АКИЗ» даты регистрации ответа заявителю (в графе базы данных «Дата отправки») и способа направления ответа заявителю.

Направление ответа заявителю осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа заявителю.

Ответ заявителю на бумажном носителе направляется документоведом архива простым письмом по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответ заявителю в форме электронного документа направляется документоведом архива по адресу электронной почты, указанному в запросе, с запросом уведомления о доставке сообщения.

На втором экземпляре ответа, который остается в архиве, документовед проставляет отметку о дате и способе направления ответа заявителю и заверяет ее своей подписью. После этого экземпляр ответа с приложениями (при наличии) возвращается специалисту отдела по исполнению социально-правовых запросов, ответственному за работу с базой данных «АКИЗ».

Ответ заявителю на запрос социально-правового характера, поступивший в архив в форме электронного документа по защищенным каналам с использованием шифровальных (криптографических) средств, информационно-телекоммуникационным системам и сетям связи из отделения Пенсионного фонда Российской Федерации, направляется специалистом отдела по исполнению социально-правовых запросов, ответственным за работу с базой данных «АКИЗ», в отделение Пенсионного фонда Российской Федерации в форме электронного документа по соответствующему защищенному каналу.

Ответ заявителю на запрос социально-правового характера, направленный через ЕПГУ или ГАУ НСО «МФЦ» и поступивший в архив в форме электронного документа с использованием ГИС МАИС, направляется специалистом отдела по исполнению социально-правовых запросов, ответственным за работу с базой данных «АКИЗ», в форме электронного документа, соответственно, в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или в ГАУ НСО «МФЦ» посредством ГИС МАИС.

При личном обращении заявителя или его доверенного лица в архив ответ выдается 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.

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 передаче по защищенным каналам – автоматической фиксацией в базе данных «АКИЗ» 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.

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

23. 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.

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

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

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

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.

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

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

25. 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 по исполнению социально-правовых запросов, 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 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.

26. 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.

27. Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителя осуществляется путем получения оперативной информации от документоведа, специалиста отдела по исполнению социально-правовых запросов, ответственного за работу с базой данных «АКИЗ», по телефону или при непосредственном обращении, а также посредством электронной почты.

28. 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

29. 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 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.

30. 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.

31. 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.

32. 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.

33. 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.

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.

34. 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 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.

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.