

**Административный регламент
государственной услуги
государственного казенного учреждения
Волгоградской области
«Государственный архив
Волгоградской области»
"Оказание информационных услуг на
основе архивных документов"**

Утвержден приказом директора
ГКУВО «ГАВО»
от 15.07.2016 № 54

Административный регламент государственной услуги
государственного казенного учреждения Волгоградской области
«Государственный архив Волгоградской области»
"Оказание информационных услуг на основе архивных документов"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент (определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных лиц государственного казенного учреждения «Государственный архив Волгоградской области» (далее именуется – архив) при предоставлении государственной услуги "Оказание информационных услуг на основе архивных документов" (далее именуется – государственная услуга) всем категориям заявителей, имеющим право на получение государственной услуги за исключением: государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления.

Исполнение запросов социально-правового характера государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления осуществляется архивом в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и (или) в соответствии с соглашениями, заключаемыми архивом, уполномоченным органом исполнительной власти Волгоградской области в сфере архивного дела и указанными органами.

1.2. Сведения о заявителях

В качестве заявителей для получения государственной услуги выступают физические лица или их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их получателями в установленном порядке полномочиями выступать от имени заявителей при предоставлении государственной услуги (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

Место нахождения архива, график работы, телефоны для получения информации по вопросам предоставления услуги, адрес официального сайта, адрес электронной почты, указаны в Приложении 1 к настоящему регламенту.

Информирование получателей государственной услуги о предоставлении государственной услуги осуществляется:

- по телефону;

- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- при личном обращении.

Порядок информирования о предоставлении государственной услуги, приложения к регламенту, график приема посетителей, формы типовых запросов заявителей размещаются в архиве в месте предоставления государственной услуги на информационном стенде, на официальном сайте архива.

Должностные лица архива, ответственные за предоставление государственной услуги, обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам организации исполнения государственной услуги при личном, письменном обращении, по обращениям в электронном виде на адреса и по телефонам, указанным Приложении 1 к настоящему регламенту.

Разъяснения по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе по срокам предоставления государственной услуги, порядку обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, обеспечивающих предоставление государственной услуги, предоставляются должностными лицами, ее предоставляющими, по телефону или письменно почтовым отправлением, либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

Ответы на письменные или электронные запросы заявителей в отношении порядка предоставления государственной услуги направляются в срок, не превышающий 7 дней со дня регистрации соответствующего запроса

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги: "Оказание информационных услуг на основе архивных документов".

2.2. Наименование архива, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется государственным казенным учреждением Волгоградской области «Государственный архив Волгоградской области»

Сведения об архиве, предоставляющем государственную услугу приведены в Приложении 1 к настоящему регламенту.

При предоставлении государственной услуги от заявителя запрещается требовать осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для ее получения и связанных с обращением в иные органы, организации.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является подготовленный архивом и оформленный согласно требованиям приказа Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 "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, организациях Российской академии наук" ответ на социально-правовой запрос заявителя или отказ в предоставлении государственной услуги.

Ответ может быть подготовлен в виде: архивной справки, архивной выписки, архивной копии, ответа об отсутствии запрашиваемых сведений с рекомендациями по дальнейшему поиску необходимой информации.

Основные сведения о документах, являющихся результатом государственной услуги, приведены в Приложении 2 к настоящему регламенту.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Срок предоставления результата государственной услуги - не более 30 дней со дня регистрации поступления запроса в архив.

При невозможности предоставления архивом ответа в указанный срок, срок предоставления государственной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (опубликована в "Российской газете" - Федеральный выпуск, № 4831, 21.01.2009);

- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений" (Собрание законодательства РФ", 10.05.2010, № 19, ст. 2291);

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169; 2006, № 50, ст. 5280; 2007, № 49, ст. 6079; 2008, № 20, ст. 2253);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", 2006, № 165; 2009, № 226, № 252; 2010, № 142, 168; 169, 274, 293; 2011 № 121, 162, 165);

- Закон Волгоградской области от 31.12.2009 № 1981-ОД "Об архивном деле в Волгоградской области" (опубликован в газете "Волгоградская правда" от 20.01.2010 № 9);

- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 № 19 "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, организациях Российской академии наук" ("Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", № 20, 14 мая 2007);

- приказ комитета культуры Волгоградской области от 30.11.2015 № 01-20/477 "Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг и работ, оказываемых и выполняемых государственными учреждениями, находящимся

в ведении комитета культуры Волгоградской области, в качестве основных видов деятельности";

- устав архива.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Для предоставления государственной услуги заявитель должен предоставить запрос, в котором обязательно указывает:

- наименование архива, в который направляет запрос, либо должность соответствующего лица или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- адрес электронной почты, контактный телефон (при наличии);

- интересующие заявителя сведения, их хронологические рамки;

- цель получения архивной информации: пенсионное обеспечение, получение льгот, компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- личную подпись (при направлении письменного запроса) и дату.

Типовая форма запроса приведена в Приложении 3 к настоящему регламенту.

Архивом могут быть разработаны и утверждены дополнительные формы запросов, используемые для отдельных видов запросов заявителей.

Заявитель вправе представить иные документы и материалы на бумажном носителе или в электронной форме дополняющие информацию о необходимых заявителю сведениях, изложенную в запросе.

Представитель заявителя должен дополнительно представить нотариально удостоверенную доверенность на представление интересов заявителя, в том числе с правом подавать заявления и получать справки и выписки.

Паспорт, запрос заявителя или запрос представителя заявителя и доверенность законного представителя заявителя являются необходимыми и достаточными документами для предоставления государственной услуги.

Запрос является основанием для предоставления государственной услуги и может быть направлен или представлен на приеме посетителей в письменной форме или направлен в форме электронного документа.

Формы документов доступны для получения в электронной форме на официальном сайте архива.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- в запросе не указаны фамилия физического или наименование юридического лица, направивших обращение, и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

- в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему запрос, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- запрос не поддается прочтению;

- в запросе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного запроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- поступление дубликата уже принятого запроса.

Основания для приостановления срока предоставления государственной услуги является выдача архивных документов судебным, правоохранительным и иным уполномоченным органам (срок предоставления государственной услуги продлевается на срок использования выданных документов).

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Необходимые и обязательные услуги и документы, выдаваемые иными организациями при предоставлении государственной услуги, не требуются.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

Необходимые и обязательные услуги, предоставляемые иными организациями при предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 мин.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Запрос заявителя подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня с момента поступления в архив порядке регистрации входящей корреспонденции.

В случае направления запроса в электронной форме, указанный запрос распечатывается и подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим пунктом

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Помещения для работы с заявителями должны быть оборудованы в соответствии с требованиями санитарных правил и норм, правил пожарной безопасности, соблюдением требований обеспечения доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Ожидающие приема заявители располагаются в помещении, которое оборудовано столом, стульями, бумагой и ручками для записи информации, информационными стендами с образцами заполнения и перечнем документов необходимых для предоставления государственной услуги.

Все кабинеты снабжаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

При необходимости, сотрудниками архива оказывается помощь инвалидам в передвижении по помещениям архива.

Прием запросов на предоставление государственной услуги на личном приеме посетителей осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей архива, утверждаемым директором архива.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги

Предоставление государственной услуги предусматривает доступность для заявителя взаимодействия с должностными лицами продолжительностью до 15 минут не более двух раз.

Заявителю на стадии рассмотрения его запроса доступно:

- представление дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме;
- ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения запроса, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получение письменного ответа или ответа в электронной форме по существу запроса;
- обращение с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Основными требованиями к качеству оказания государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой заявителю информации о ходе рассмотрения запроса;
- полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения запроса;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления государственной услуги;
- оперативность предоставления информации в отношении рассматриваемого запроса.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Информация о предоставляемой государственной услуге размещается на официальном сайте архива.

Заявитель имеет право направлять запрос в электронном виде.

Заявитель уведомляется в форме электронного сообщения о принятии его запроса в электронном виде к рассмотрению.

Результат государственной услуги в электронной форме не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к их выполнению, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса;
- направление запроса на исполнение;
- исполнение запроса;
- направление ответа на запрос, направление уведомления о продлении срока исполнения запроса.

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги приведена в Приложении 4 к настоящему регламенту.

3.2. Последовательность действий должностных лиц при предоставлении государственной услуги

3.2.1. Прием и регистрация запроса

Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса в архив.

Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник, ответственный за прием и регистрацию входящих (поступающих) документов, в том числе в электронном виде.

При поступлении запроса на бумажном носителе, сотрудник, ответственный за прием и регистрацию входящих (поступающих) документов, в том числе в электронном виде, выполняет следующие действия:

- принимает запрос;
- регистрирует запрос в порядке приема и регистрации входящей корреспонденции;
- направляет запрос на рассмотрение.

При поступлении запроса в электронном виде, сотрудник, ответственный за прием и регистрацию входящих (поступающих) документов, в том числе в электронном виде, выполняет следующие действия:

- распечатывает запрос;
- регистрирует запрос в порядке приема и регистрации входящей корреспонденции;
- подтверждает факт получения запроса ответным сообщением заявителю в электронной форме с указанием даты и регистрационного номера заявления.

В случае если в электронном запросе не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, сотрудник, ответственный за прием и регистрацию входящих (поступающих) документов, в том числе в электронном виде, не распечатывает и не регистрирует указанный запрос, а отправляет заявителю ответное электронное сообщение с предложением дополнить запрос недостающими сведениями.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация запроса сотрудником, ответственным за прием и регистрацию входящих (поступающих) документов, в том числе в электронном виде.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется проставлением в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа запроса даты регистрации и регистрационного номера запроса, а также проставлением даты регистрации и регистрационного номера запроса в регистрационном журнале.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 дня.

3.2.2. Направление запроса на исполнение

Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса.

Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник, ответственный за направление запроса на рассмотрение, который осуществляет следующие действия:

- накладывает на запрос резолюцию, предписывающую исполнителю осуществить исполнение запроса и направляет в установленном порядке запрос ответственному исполнителю.

Результатом исполнения административной процедуры является наложение на запросе резолюции, предписывающей исполнителю осуществить исполнение запроса и направление запроса на исполнение ответственному исполнителю.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется проставлением на запросе соответствующей резолюции.

Срок выполнения административной процедуры - 2 дня.

3.2.3. Исполнение запроса

Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса с резолюцией ответственному исполнителю.

Ответственным за исполнение административной процедуры является сотрудник, осуществляющий исполнение социально-правового запроса.

Сотрудник осуществляющий исполнение социально-правового запроса , осуществляет следующие действия:

- исполняет запрос согласно требованиям Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденных приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19;

- в случае невозможности исполнить запрос в максимальный срок выполнения административной процедуры, готовит на имя заявителя уведомление о продлении срока исполнения запроса на срок не более чем 30 дней и представляет его уполномоченному должностному лицу для подписания;

- в случае невозможности исполнить запрос по причинам, указанным в п.2.8. административного регламента, готовит на имя заявителя отказ в предоставлении государственной услуги (при наличии адреса для уведомления заявителя об отказе).

Результатом исполнения административной процедуры является подписание уполномоченным должностным лицом проекта архивного документа (архивной справки, архивной выписки, архивной копии), содержащего запрашиваемую информацию, либо письменного ответа об отсутствии запрашиваемых сведений и рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимых архивных документов, либо уведомления заявителя о продлении срока исполнения запроса, либо отказа в предоставлении государственной услуги на основании п.2.8 административного регламента, направление подписанных документов сотруднику, ответственному за отправку корреспонденции.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется подписанием подготовленного ответа или уведомления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 24 дня.

3.2.4. Направление ответа на запрос, направление уведомления о продлении срока исполнения запроса

Основанием для начала административной процедуры является получение ответственным за отправку корреспонденции сотрудником, подготовленного ответа или уведомления.

Сотрудник, ответственный за отправку корреспонденции, осуществляет следующие действия:

- регистрирует поступившие к отправке документы в порядке регистрации исходящей корреспонденции;

- отправляет (вручает) документы заявителю или передает способом, указанным в запросе: лично под роспись или по почте заказным письмом.

Заявитель получает результат государственной услуги при предъявлении документа, удостоверяющего его личность и нотариально удостоверенной доверенности на представление интересов заявителя, в том числе с правом подавать заявления и получать справки и выписки (в случае получения документов уполномоченным представителем заявителя).

Результатом выполнения административной процедуры является отправление (готовность к выдаче) заявителю ответа на запрос о предоставлении государственной услуги.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется в журнале регистрации исходящей корреспонденции проставлением регистрационного номера и даты исходящего документа и отметок об отправке, получении почтового уведомления об отправке и (или) о получении, либо о возврате отправленного ответа или невозможности вручения документа заявителю.

Не полученный заявителем лично под роспись готовый к выдаче ответ, возвращенное почтовое отправление, по истечении 60 дней со дня его регистрации или получения почтового уведомления о невозможности доставки, приобщается к

соответствующему номенклатурному делу государственного архива и выдается заявителю в течение 5 лет при его обращении за результатом государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 дня.

4. Формы контроля исполнения административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Контроль исполнения регламента осуществляется руководителем архива в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления доступа заявителей к архивным фондам, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений, уполномоченными должностными лицами, осуществляется, в пределах своей компетенции руководителем архива, который несет за это персональную ответственность. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений административного регламента

4.2. Порядок осуществления и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления

В пределах своей компетенции, руководитель, либо уполномоченный им сотрудник архива организует и осуществляет контроль предоставления государственной услуги и несет за это персональную ответственность.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц архива. По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Волгоградской области.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказа руководителя архива. Для проведения

проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, состав и порядок деятельности которой определяются соответствующим приказом.

Основным критерием принятия решения комиссии является соответствие предоставляемой государственной услуги требованиям настоящего регламента и действующего законодательства.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

По результатам проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления государственной услуги, а так же за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе её предоставления.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль исполнения регламента со стороны физических и юридических лиц является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в уполномоченный орган исполнительной власти Волгоградской области в сфере архивного дела, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

Заявители имеют право подать жалобу на действия должностных лиц архива. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Предмет жалобы

Предметом жалобы является несоблюдение сотрудниками архива требований установленных настоящим регламентом, в том числе:

- нарушение срока рассмотрения и оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области или настоящим регламентом;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области или настоящим регламентом для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области и настоящим регламентом;
- требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы за ее предоставление.

5.3. Уполномоченные органы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Заявители могут обжаловать решения, действия (бездействие):

- сотрудников архива - руководителю архива;
- руководителя архива - уполномоченному должностному лицу комитета культуры Волгоградской области.

Сведения о должностных лицах, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке указаны в Приложении 5 к настоящему регламенту.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы заявителя.

Регистрация жалобы выполняется в порядке регистрации входящей корреспонденции.

Поданная заявителем жалоба должна содержать:

- наименование архива, должностного лица архива, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а так же наименование и сведения о месте нахождения юридического лица, в случае если заявитель является представителем юридического лица, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) архива либо должностных лиц архива, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) архива, либо должностных лица архива, решение и действия (бездействие) которых обжалуются.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрения жалобы:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его уполномоченного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление и (или) защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается руководителем архива, а в случае обжалования действий (бездействия) руководителя архива, ответ заявителю подписывается уполномоченным должностным лицом комитета культуры Волгоградской области.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение срока установленного законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, направляет имеющиеся материалы в органы полиции или прокуратуры соответственно.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения о результате рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов,
необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых и достаточных для обоснования жалобы.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи
и рассмотрения жалобы

Заявитель информируется о порядке подачи и рассмотрения жалобы в порядке, предусмотренном для информирования о предоставлении государственной услуги.

Приложение 1 к административному регламенту
государственной услуги "Оказание информационных услуг
на основе архивных документов"

Сведения о государственных архивах Волгоградской области,
предоставляющих государственную услугу
"Оказание информационных услуг на основе архивных документов"

Наименование архива, предоставляющего государственную услугу	Адрес, адрес электронной почты, официальный сайт, телефоны для справок	Режим работы архива
ГКУВО "Государственный архив Волгоградской области"	400066, Волгоград, ул.Коммунистическая, д.30 Эл. почта: OTDELZAPROSOV@NAIL.RU Сайт: VOLGA.RUSARCHIVES.RU Тел.: 8(8442) 30-97-82, 30-99-10	ПН-ЧТ: 08:00-17:00 ПТ: 08:00-16:00 Перерыв: 12.00- 12.48

Приложение 2 к административному регламенту
государственной услуги "Оказание информационных услуг
на основе архивных документов"

Сведения о результатах государственной услуги

Вид документа	Основные требования к оформлению
Архивная справка	<p>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 архивных документов, на основании которых она составлена.</p> <p>Несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями. Изложенными в запросе не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица и фактов, о которых говорится в архивных документах.</p> <p>В архивной справке все данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имен, отчества, инициалов, или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках ("Так в документе").</p> <p>В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места ("Так в тексте оригинала", "В тексте неразборчиво").</p> <p>Архивные справки более одного листа прошиваются, пронумеровываются, подписываются руководителем архива или уполномоченным должностным лицом и скрепляются печатью.</p> <p>При необходимости к архивной справке прилагаются копии архивных документов или выписки из них, подтверждающие сведения, изложенные в архивной справке.</p>
Архивная выписка	<p>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.</p> <p>В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного</p>

Вид документа	Основные требования к оформлению
	<p>документа отдельных слов обозначаются многоточием.</p> <p>В примечаниях к тексту делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнение в их точности оговариваются словами "Так в документе".</p> <p>Архивная выписка подписывается руководителем архива или уполномоченным должностным лицом и скрепляется печатью.</p>
Архивная копия	<p>Архивная копия - дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке.</p> <p>На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения. Все листы архивной копии скрепляются и на месте скрепления заверяются печатью архива и подписью его руководителя или уполномоченного должностного лица.</p>
Ответ об отсутствии сведений	<p>Ответ об отсутствии сведений – документ, составленный на бланке архива, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса.</p> <p>В ответе даются рекомендации по дальнейшему поиску необходимой архивной информации.</p> <p>Ответ подписывается руководителем архива или уполномоченным должностным лицом и скрепляется печатью.</p>

Приложение 3 к административному регламенту
государственной услуги "Оказание информационных услуг
на основе архивных документов"

Типовая форма запроса
для получения государственной услуги
"Оказание информационных услуг на основе архивных документов"

Директору государственного архива Волгоградской области _____

_____ (Ф.И.О. заявителя или представителя полностью)

адрес регистрации:

(полный адрес регистрации: индекс, регион, населенный пункт, улица, дом, корпус,
квартира)

контактный телефон: _____

адрес электронной почты: _____

Запрос

Прошу выдать мне архивную справку о: _____

(формулировка запроса)

из

документа: _____

—

(при наличии сведений: наименование, номер, дата)

в

отношении:

_____ (Ф.И.О. полностью)

о стаже работы, о заработной плате, о приеме/увольнении (нужное подчеркнуть)
в организации

(при наличии сведений: полное наименование организации с указанием структурного
подразделения)

В

ДОЛЖНОСТИ

(при наличии сведений: полное наименование должности)
за период с _____ по _____ в количестве _____ экземпляров.
(месяц, год) (месяц, год)

Прилагаю поясняющие запрос документы:

_____ (при наличии: наименование, количество листов)
Сведения необходимы для: назначения пенсии, льготы (компенсации) (нужное подчеркнуть)

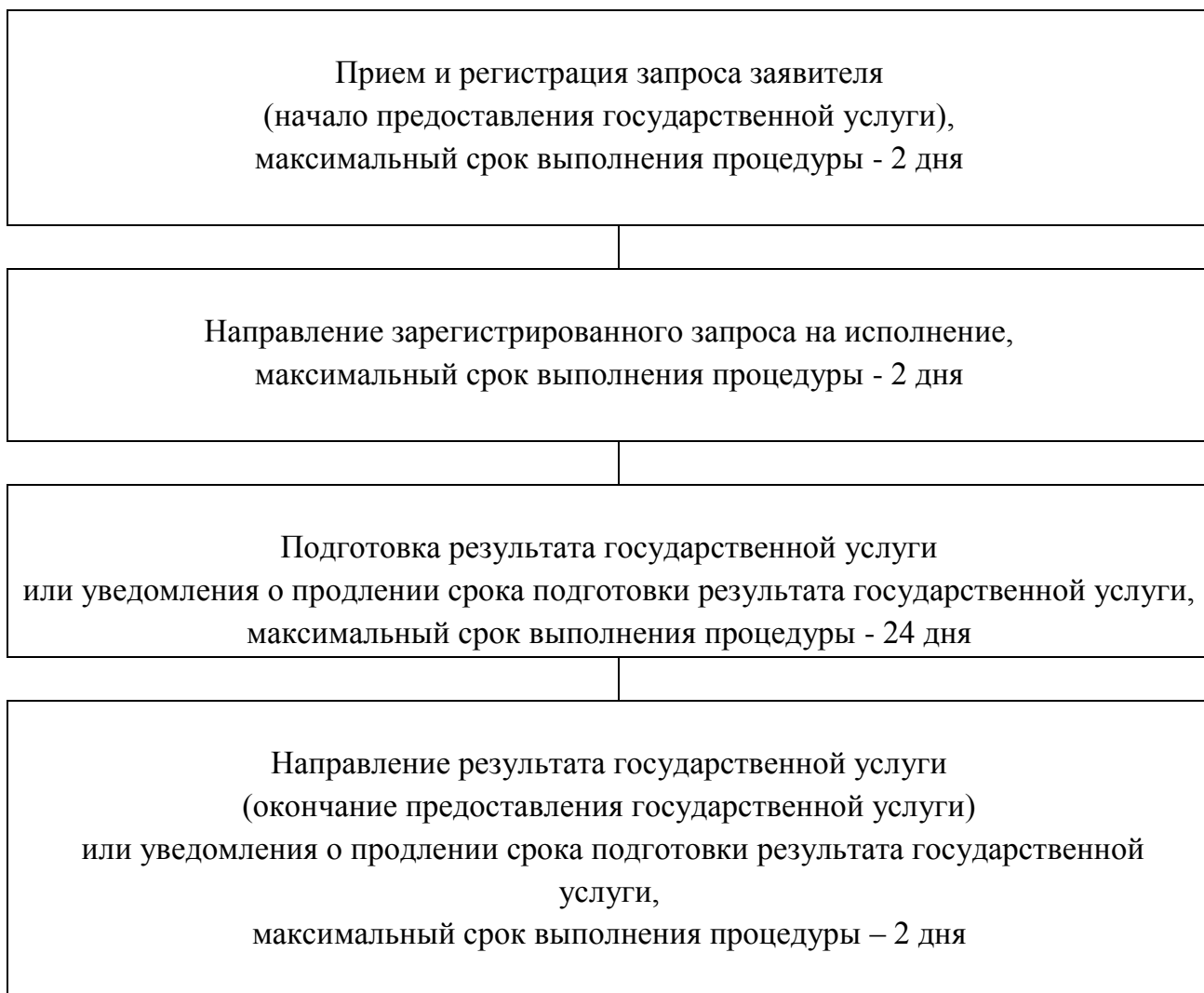
_____ (указать наименование льготы или компенсации)

Результат прошу: выдать лично, направить почтовым отправлением (нужное подчеркнуть)

(подпись заявителя, дата)

Приложение 4 к административному регламенту
государственной услуги
"Оказание информационных услуг на основе архивных документов"

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"ОКАЗАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ АРХИВНЫХ
ДОКУМЕНТОВ"



Приложение 5 к административному регламенту
государственной услуги
"Оказание информационных услуг на основе архивных документов"

Сведения об уполномоченных должностных лицах,
которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном)
порядке на действия (бездействие) должностных лиц при оказании государственной
услуги

Наименование органа (организации), должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного должностного лица	Адрес, адрес электронной почты, телефоны для справок	График личного приема
Действия сотрудников ГКУВО "Государственный архив Волгоградской области" при оказании государственной услуги обжалуются директору ГКУВО "Государственный архив Волгоградской области" Коломыткину Александру Ивановичу	400066, Волгоград, ул.Коммунистическая, д.30 Эл. почта: VOLGOGOSARHIV@YANDEX.RU Тел.: 8(8442) 30-97-82, 30-99-10	СР,ПТ: с 09.00 до 12.00
Действия руководителей ГКУВО "Государственный архив Волгоградской области",	400066, Волгоград, ул.Коммунистическая, д.30 Эл. почта: ARH@VOLGANET.RU Тел.: 8(8442) 30-99-21	Ежемесячно, 2 и 4 понедельник с 14.00 до 1600