



**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

22.10.2012

№ 234-од

г. Новосибирск

**Об утверждении Правил предоставления
государственным казенным учреждением Новосибирской области
«Государственный архив Новосибирской области» услуги
«Выполнение социально-правовых запросов юридических и физических лиц,
в том числе в электронной форме»**

(в редакции приказов от 25.12.2012 № 287-од, от 26.02.2013 № 37-од,
от 12.08.2013 № 139-од, от 12.04.2016 № 54-од)

В целях организации, повышения эффективности и качества предоставления услуги, в соответствии с Положением об управлении государственной архивной службы Новосибирской области, утверждённым постановлением Губернатора Новосибирской области от 18.04.2005 № 222, **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 социально-правовых запросов юридических и физических лиц, в том числе в электронной форме».

2. Государственному казенному учреждению Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» обеспечить предоставление услуги в соответствии с указанными Правилами.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника управления

Е.В. Ивановская

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом управления
государственной архивной службы
Новосибирской области
от 22.10.2012 № 234-од

ПРАВИЛА
предоставления государственным казенным учреждением Новосибирской
области «Государственный архив Новосибирской области»
услуги «Выполнение социально-правовых запросов юридических и
физических лиц, в том числе в электронной форме»
(в редакции приказов от 25.12.2012 № 287-од, от 26.02.2013 № 37-од,
от 12.08.2013 № 139-од, от 12.04.2016 № 54-од)

I. Общие положения

1. Правила предоставления государственным казенным учреждением Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» услуги «Выполнение социально-правовых запросов юридических и физических лиц, в том числе в электронной форме» (далее – Правила) разработаны в целях повышения эффективности и качества предоставления услуги и регулируют отношения между юридическими или физическими лицами, обратившимися с запросом, и государственным казенным учреждением Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» при предоставлении услуги.

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 указанных носителя и информации для граждан, общества и государства;

персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных) (в том числе его фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, иная информация);

заявители – физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении услуги, выраженным в письменной или электронной форме.

3. 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»;

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

Приказ 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»;

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

Устав государственного казенного учреждения Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области»;

абзац исключен.

4. 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, государственное казенное учреждение Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» осуществляет взаимодействие с управлением государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление ГАС НСО), Министерством иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД России), Федеральным архивным агентством.

II. Информация об услуге и условиях её предоставления

5. Наименование услуги:

Выполнение социально-правовых запросов юридических и физических лиц, в том числе в электронной форме (далее – услуга).

6. Наименование учреждения, 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) 223-53-01 (приемная архива), 223-99-41 (начальник отдела предоставления архивной информации), 223-57-24 (ведущий специалист группы консультативного приёма граждан отдела предоставления архивной информации), факс (383) 223-53-01.

Адреса электронной почты: ganso@nso.ru.

7. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, заявитель может получить непосредственно в помещении архива при личном обращении и (или) посредством информационных киосков (инфоматов), по телефону, посредством обычной почтовой связи или электронной почты, а также на официальном сайте управления ГАС НСО в сети Интернет www.archives.nso.ru.

При непосредственном обращении заявителя, а также по телефону (383) 223-57-24 специалисты архива обязаны дать исчерпывающую информацию по следующим вопросам предоставления услуги:

- наличие документов на хранении;
- документы, представляемые для получения информации по запросу, и предъявляемые к ним требования;
- время консультативного приема;
- сроки предоставления услуги.

По письменным обращениям информация направляется в срок, не превышающий 10 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 её заявителю, проживающему в ином иностранном государстве.

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

Личный прием заявителей осуществляет директор архива по рабочим дням:

вторник: 9.00 – 12.00;

пятница: 13.00 – 15.30.

Информация о месте нахождения и графике работы архива его почтовом адресе, адресе электронной почты, контактных телефонах, официальном сайте размещается:

- на официальном сайте управления ГАС НСО в сети Интернет www.archives.nso.ru;
- на информационных стендах в здании архива;
- дополнительно сведения о графике работы размещаются при входе в здание архива.

Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очереди.

8. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают места для ожидания, оформления документов, информирования и приёма заявителей.

Присутственные места должны соответствовать правилам противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, обеспечивать комфортные условия нахождения заявителей и оптимальные условия работы специалистов. Присутственные места оборудуются системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами, в них обеспечивается наличие средств оказания первой медицинской помощи и доступных мест общего пользования (туалетов).

Места ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении, оборудуются стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов и письменными принадлежностями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах и информационных киосках (инфоматах);
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки), инфоматы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

К местам ожидания, информирования и оформления документов обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Место приёма заявителей в целях оптимальной организации работы оборудуется системой управления «Электронная очередь».

Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также принтером и копировальной техникой.

Центральный вход в здание архива оборудуется вывесками, содержащими наименование и режим работы учреждения.

При наличии технической возможности на территории, прилегающей к архиву, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, доступ заявителей к которым является бесплатным. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов выделяется не менее двух парковочных мест, которые не должны занимать иные транспортные средства.

9. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Основанием для предоставления услуги является поступивший в адрес архива письменный запрос заявителя, оформленный на бумаге и направленный по почте, факсимильной связью или предоставленный непосредственно в архив, запрос, оформленный в цифровом виде посредством электронной почты, а также электронный запрос Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Новосибирской области, полученный по специальному электронному каналу.

Запрос должен содержать следующие реквизиты:

а) наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;

б) наименование юридического лица (для граждан - фамилию, имя, отчество и все их изменения, дату рождения);

в) почтовый и/или электронный адрес заявителя;

г) указание темы (вопроса) и сути запроса, хронологии запрашиваемой информации, изложенных в произвольной форме, но с максимально точными и полными сведениями для организации архивного поиска, например:

в запросе о стаже работы (службы) – название, ведомственная подчиненность и адрес органа, организации, время 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 даты рождения, брака, смерти – фамилии, имена, отчества родителей, сведения о месте и времени регистрации рождения, брака, смерти, а также добрачную фамилию (для женщин);

в запросе о подтверждении факта награждения государственными и ведомственными наградами – название награды, дата награждения, решением какого органа произведено, 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;

д) личную подпись (за исключением запросов, оформленных в цифровом виде посредством электронной почты, и электронных запросов Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Новосибирской области, полученных по специальному электронному каналу) и дату обращения.

В запросе могут быть указаны иные сведения, а также приложены копии документов, позволяющие осуществить оперативный и результативный поиск документов, необходимых 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.

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

11. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие в запросе сведений, необходимых для его исполнения. Возобновление предоставления услуги возможно после получения от заявителя необходимых сведений.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

1) отсутствие у заявителя, истребующего сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, документов, подтверждающих его полномочия;

2) отсутствие в запросе фамилии заявителя или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

3) не поддающийся прочтению текст запроса;

4) содержание ненормативной лексики и оскорбительных высказываний в запросе.

12. Срок предоставления услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата услуги не должен превышать 20 минут.

Срок регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме, и передачи его специалисту архива для исполнения не должен превышать трех дней с момента поступления.

Срок исполнения запроса по документам архива с оформлением архивной справки, архивной выписки, архивной копии или уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений не должен превышать 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях директор архива либо уполномоченное на то лицо имеет право продлить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителя.

Срок исполнения запроса по научно-справочному аппарату архива не должен превышать 15 дней со дня его регистрации.

Запрос, не относящийся к составу хранящихся в архиве архивных документов (непрофильный запрос), в течение 5 дней со дня его регистрации направляется по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, муниципальные архивы, иные органы и организации (далее – органы, организации), где могут храниться необходимые документы, с письменным уведомлением об этом заявителя.

13. В соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере архивного дела запросы по истребованию документов социально-правового характера, связанные с социальной защитой граждан и лиц без гражданства, предусматривающие их пенсионное обеспечение, получение льгот и компенсаций, исполняются бесплатно.

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

14. Результатами предоставления услуги являются:

- архивная справка;
- архивная выписка;
- архивная копия;
- уведомление о переадресации запроса;
- уведомление об отсутствии запрашиваемых архивных документов и сведений об их местонахождении.

15. Показателями доступности и качества услуги являются:

- доступность информации о наличии и составе документов, необходимых для исполнения запроса;
- доступность информации о ходе предоставления услуги;
- минимальное количество взаимодействий со специалистами архива при предоставлении услуги (два взаимодействия: при подаче запроса и получении ответа);
- оперативность работы специалистов архива при взаимодействии с заявителем (соблюдение сроков, установленных настоящими Правилами);
- своевременное исполнение запроса;
- степень соответствия информации, содержащейся в выданной архивной справке, архивной выписке или архивной копии, сути запроса заявителя;
- отсутствие обоснованных претензий заявителя по исполненному запросу.

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

Информацию о ходе предоставления услуги заявитель может получить от специалиста архива, ответственного за регистрацию запроса, по телефону или при непосредственном обращении, а также посредством электронной почты или модуля «Исполнение запросов» в разделе «Электронный архив Новосибирской области» (www.e-archive.nso.ru) официального сайта управления ГАС НСО в сети Интернет www.archives.nso.ru.

III. Порядок предоставления услуги

16. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Организация предоставления услуги включает в себя следующие действия:

- а) анализ тематики поступившего запроса, регистрация запроса и передача его на исполнение;
- б) поиск необходимых сведений в архивных документах, находящихся на хранении, и оформление результата предоставления услуги;
- в) направление ответа заявителю.

16.1. Анализ тематики поступившего запроса, регистрация запроса и передача его на исполнение.

Поступивший по почте, специальному электронному каналу, в ходе консультативного приема заявителя запрос, связанный с социальной защитой гражданина, предусматривающий его пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации (запрос социально-правового характера) рассматривается начальником отдела предоставления

архивной информации, который осуществляет анализ тематики запроса с учетом имеющегося научно-справочного аппарата и иного информационного материала. При этом определяются:

- а) степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- б) наличие архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- в) возможное местонахождение информации в случае её отсутствия в архиве либо когда решение содержащихся в запросе вопросов не входит в компетенцию архива.

По итогам анализа тематики поступившего запроса начальник отдела предоставления архивной информации осуществляет:

- а) определение конкретного исполнителя и формы предоставления результата услуги, если она не оговорена заявителем в запросе (форма предоставления результата услуги согласовывается с заявителем);
- б) определение срока исполнения запроса согласно нормативным правовым актам в сфере архивного дела.

После анализа тематики запрос передается на регистрацию.

Регистрацию запроса осуществляет специалист отдела предоставления архивной информации, ответственный за регистрацию запросов, который фиксирует на запросе и в базе данных «Автоматизированный контроль исполнения запросов» (далее – база данных «АКИЗ») дату регистрации, регистрационный номер и исполнителя запроса.

После регистрации запрос в соответствии с резолюцией начальника отдела предоставления архивной информации передается специалисту отдела предоставления архивной информации (далее – исполнитель) для поиска необходимых сведений в архивных документах, находящихся на хранении, и оформления результата предоставления услуги.

При поступлении запроса в электронном виде, в том числе в ходе межведомственного взаимодействия, запрос распечатывается на бумажный носитель и регистрируется в установленном настоящими Правилами порядке. Заявителю в день получения запроса в электронном виде направляется уведомление о его получении и прочтении.

Максимальный срок выполнения анализа тематики поступившего запроса, регистрации запроса и передачи его на исполнение не должен превышать трех дней.

16.2. Поиск необходимых сведений в архивных документах, находящихся на хранении, и оформление результата предоставления услуги.

Поиск необходимых сведений осуществляется как по научно-справочному аппарату (в течение 15 дней со дня регистрации, включая оформление результата поиска), так и по всему имеющемуся комплексу документов, где может содержаться требуемая информация (в течение 30 дней со дня регистрации, включая оформление результата поиска).

При отсутствии в запросе достаточных сведений исполнителем в течение 5 дней с момента регистрации запроса направляется заявителю письмо с просьбой об уточнении либо дополнении необходимых для исполнения запроса сведений.

В случае, если при поиске необходимых сведений, требуется исследование большого комплекса архивных документов, исполнение запроса продлевается директором архива на срок, не превышающий 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителя.

В случае затруднения поиска или полного отсутствия информации в достаточно полном комплексе документов исполнитель обязан обратиться за оперативной помощью к начальнику отдела предоставления архивной информации (лицу, его замещающему) или директору архива.

В случае отсутствия в архиве документов, необходимых для исполнения запроса, исполнитель в течение 5 дней со дня регистрации запроса:

- уведомляет заявителя об отсутствии запрашиваемых архивных документов и сведений об их местонахождении;
- уведомляет заявителя о переадресации запроса с одновременным направлением запроса с сопроводительным письмом в другие органы, организации.

При подготовке результата предоставления услуги исполнитель руководствуется положениями пунктов 5.9. и 5.10. Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденных приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19.

При крайней степени сложности трактовки документальной информации, выявленной в ходе поиска необходимых сведений, к ответу прилагается копия соответствующего документа.

Оформленный результат предоставления услуги исполнитель размещает в электронном форме в соответствующем разделе базы данных «АКИЗ» и направляет на бумажном носителе специалисту отдела предоставления архивной информации, ответственному за регистрацию запросов.

16.3. Направление ответа заявителю.

Специалист отдела предоставления архивной информации, ответственный за регистрацию запросов, в день получения оформленного на бумажном носителе ответа заявителю (результата предоставления услуги) проставляет в базе данных «АКИЗ» отметку об исполнении запроса и способа его направления заявителю.

Ответ направляется по почтовому адресу заявителя простым письмом не позднее дня, следующего за днем фиксации в базе данных «АКИЗ» факта исполнения запроса.

При личном обращении в архив ответ может быть выдан заявителю при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо доверенному лицу заявителя при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель ответа расписывается на 2-ом экземпляре ответа с указанием фамилии и даты получения.

Направление по почте или выдачу ответа заявителю осуществляет специалист отдела предоставления архивной информации, ответственный за регистрацию запросов.

Ответ, подготовленный в процессе межведомственного взаимодействия направляется в Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Новосибирской области через специальный электронный канал специалистом отдела предоставления архивной информации, ответственным за регистрацию запросов.

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

- при направлении по почте – в реестре почтовых отправлений;
- при получении лично (либо через доверенное лицо) – росписью в получении на 2-ом экземпляре ответа;
- при передаче через специальный электронный канал в порядке межведомственного взаимодействия – автоматически после отправки.

Услуга считается предоставленной, если по запросу приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах рассмотрения запроса.

17. Порядок предоставления услуги в электронной форме.

Осуществление всех действий при предоставлении услуги в электронной форме не производится в силу специфики запросов (наличие конфиденциальных персональных данных).

В электронной форме, в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляется:

- информирование заявителей о порядке предоставления услуги, составе фондов;
- оформление заявителем запроса посредством электронной почты и терминала государственных услуг (за защищённость информации, полученной через общедоступные электронные каналы, архив ответственности не несёт);
- регистрация запроса;
- получение заявителем оперативной информации о ходе исполнения запроса;
- извещение заявителя о недостаточности сведений, изложенных в запросе для организации его исполнения.

Полный объём действий при предоставлении услуги в электронной форме, за исключением запросов о месте нахождения документов или порядке предоставления необходимых сведений, осуществляется только при наличии соглашения о межведомственном взаимодействии, обеспечивающем защищённый электронный обмен конфиденциальными персональными данными.

IV. Ответственность исполнителя.

Контроль за порядком предоставления услуги

18. Ответственность за полноту использования комплекса архивных документов и научно-справочного аппарата к ним при предоставлении услуги несет исполнитель запроса и начальник отдела предоставления архивной информации.

Ответственность за достоверность изложенных в ответе сведений несёт непосредственный исполнитель запроса.

Ответственность за соблюдение последовательности и порядка осуществления всего комплекса действий при предоставлении услуги несут начальник отдела предоставления архивной информации и директор архива.

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

20. Текущий контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют начальник отдела предоставления архивной информации и директор архива.

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

21. 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.

Ежедневный контроль соблюдения сроков и качества предоставления услуги осуществляется при подписании подготовленных специалистами ответов на запросы путем проверки даты регистрации, даты исполнения и соответствия подготовленного ответа сути запроса.

Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся комиссией архива по проверке качества ответов, подготовленных отделом предоставления архивной информации, не реже одного раза в квартал.

Плановые проверки полноты и качества предоставления архивом услуги проводит управление ГАС НСО в соответствии с планом работы управления ГАС НСО.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в случае поступления жалобы (претензии) заявителя. Для проведения внеплановой проверки приказом директора архива формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты архива, а при необходимости представители управления ГАС НСО (по согласованию). Результаты проверки и принятые меры доводятся до сведения заявителя.

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

22. Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителя осуществляется путем получения оперативной информации от специалиста отдела предоставления архивной информации, ответственного за регистрацию запросов, по телефону или при непосредственном обращении, а также посредством электронной почты или модуля «Исполнение запросов» в разделе «Электронный архив Новосибирской области» (www.e-archive.nso.ru) официального сайта управления ГАС НСО в сети Интернет www.archives.nso.ru.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, и его должностных лиц

23. Действия (бездействие) и решения 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 заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области для предоставления услуги;
- 4) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области;
- 6) отказ архива, должностных лиц архива в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

24. 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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта управления ГАС НСО, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) наименование юридического лица (для юридических лиц) или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) (для граждан), почтовый адрес, 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) утратил силу;
- 5) личную подпись (за исключением жалобы, поданной в форме электронного документа) и дату.

25. Излагая в жалобе доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) архива, должностного лица архива,

заявитель имеет право в целях подтверждения доводов затребовать копии архивных документов, на основании которых ему был подготовлен ответ.

26. Действия (бездействие) и решения должностных лиц архива, участвующих в предоставлении услуги, могут быть обжалованы:

в управление ГАС НСО, начальнику управления ГАС НСО (на действия и решения архива);

заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, курирующему работу управления ГАС НСО (на действия и решения управления ГАС НСО).

27. Жалоба, поступившая в архив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

28. По результатам рассмотрения жалобы архив принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных архивом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 28, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

29. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия 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 уведомляется о недопустимости злоупотребления своим правом;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо 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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

30. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностными лицами архива, или решение ими не было принято, то заявитель вправе обратиться в управление ГАС НСО, к заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, курирующему работу управления ГАС НСО, или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

31. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить непосредственно в помещении архива или управления ГАС НСО при личном обращении, по телефону, посредством обычной почтовой связи или электронной почты.
