



**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ АРХИВНОЙ СЛУЖБЫ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

22.10.2012

№ 235-од

г. Новосибирск

**Об утверждении Правил предоставления  
государственным казенным учреждением Новосибирской области  
«Государственный архив Новосибирской области» услуги  
«Выполнение тематических запросов юридических и физических лиц на  
основе архивных документов, находящихся на государственном хранении»  
(в редакции приказов от 25.12.2012 № 288-од, от 26.02.2013 № 38-од,  
от 12.08.2013 № 140-од, от 12.04.2016 № 55-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 тематических запросов юридических и физических лиц на основе архивных документов, находящихся на государственном хранении».

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 № 235-од

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

(в редакции приказов от 25.12.2012 № 288-од, от 26.02.2013 № 38-од,  
от 12.08.2013 № 140-од, от 12.04.2016 № 55-од)

**I. Общие положения**

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

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;

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

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);

тематический запрос – запрос о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (разновидностью тематических запросов являются биографические запросы, по которым устанавливаются сведения, необходимые для изучения жизни и деятельности конкретных лиц);

тематический обзор архивных документов – систематизированные сведения о составе и содержании архивных документов одного или группы архивных фондов по определенной теме;

тематический перечень архивных документов – систематизированный краткий или аннотированный перечень заголовков архивных документов, дел по определенной теме, с указанием их дат и архивных шифров.

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.

## **II. Информация об услуге и условиях её предоставления**

4. Наименование услуги:

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

5. 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), 223-63-34 (специалист отдела предоставления архивной информации), факс (383) 223-53-01.

Адреса электронной почты: [ganso@nso.ru](mailto:ganso@nso.ru).

6. 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 государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление ГАС НСО) в сети Интернет [www.archives.nso.ru](http://www.archives.nso.ru).

При непосредственном обращении заявителя, а также по телефону (383) 223-63-34 специалист архива обязан 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.

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](http://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 очередности.

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

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) 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.

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.

8. 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, а также запрос, оформленный в цифровом виде посредством электронной почты.

Запрос должен содержать следующую информацию:

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

- б) наименование юридического лица (для граждан - фамилию, имя, отчество), контактные телефоны;

- в) почтовый и/или электронный адрес заявителя;

- г) указание темы (вопроса) запроса;

д) суть запроса и хронологию запрашиваемой информации, изложенные в произвольной форме с максимально точными и полными сведениями, необходимыми для его исполнения (возможно также приложение к письменному запросу документов и материалов, либо их копий, дополняющих изложенную информацию);

е) личную подпись заявителя (должностного лица заявителя) (за исключением запросов, оформленных в цифровом виде посредством электронной почты).

Заявитель в запросе может сам определить вид результата предоставления услуги.

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

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

10. 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) утратил силу;

4) не поддающийся прочтению текст запроса;

5) содержание ненормативной лексики и оскорбительных высказываний в запросе.

11. 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.

Тематический запрос заявителя исполняется в 30-дневный срок со дня регистрации запроса. В случае необходимости проведения масштабного исследования или привлечения дополнительного комплекса документов директор архива либо уполномоченное на то лицо имеет право продлить срок исполнения не более, чем на 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителя.

На тематический запрос, требующий привлечение только научно-справочного аппарата архива, ответ даётся в 15-дневный срок со дня его регистрации.

При поступлении в архив тематического запроса, который не может быть исполнен без предоставления дополнительных сведений или уточнений, архив в течение 5 дней со дня регистрации запрашивает у заявителя дополнительные сведения.

12. Предоставление услуги осуществляется бесплатно для следующих категорий заявителей:

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

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

3) государственных научных и образовательных учреждений;

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

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

Для остальных категорий заявителей предоставление услуги осуществляется на основании договора возмездного оказания услуг, заключаемого в соответствии с законодательством Российской Федерации. Размер платы определяется в соответствии с Положением о предоставлении платных услуг, утвержденным приказом директора архива.

13. Результатами предоставления услуги являются:

- архивная справка;
- тематический обзор архивных документов;
- тематический перечень архивных документов;
- уведомление об отсутствии документов, содержащих запрашиваемые сведения с рекомендацией о дальнейших путях поиска необходимой информации.

14. 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 выданной архивом информации сути запроса заявителя;
- отсутствие обоснованных претензий заявителя по исполненному запросу.

Заявители имеют равные права на получение услуги.

Информацию о ходе предоставления услуги заявитель может получить от специалиста архива, ответственного за регистрацию запроса, по телефону, по электронной почте или при непосредственном обращении.

### III. Порядок предоставления услуги

15. 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) проведение историко-архивного исследования по заявленной теме и оформление результата предоставления услуги;
- в) направление ответа заявителю.

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

Поступивший запрос 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 «Исполнение тематических запросов» (далее – база данных «ИТЗ») 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 проведения историко-архивного исследования по заявленной теме и оформления результата предоставления услуги.

При поступлении запроса в электронном виде 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.

15.2. Проведение историко-архивного исследования по заявленной теме и оформление результата предоставления услуги.

Поиск необходимых заявителю 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 необходимости вовлечения в историко-архивное исследование большого комплекса документов, исполнение запроса продлевается директором архива на срок, не превышающий 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителя. В начале большого исследования с заявителем можно согласовать поэтапность проведения исследования и периодичность формирования результатов каждого этапа.

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.

Услуга по копированию документов, выявленных в ходе историко-архивного исследования, не входит в состав услуги, регулируемой настоящими Правилами, и оказывается на платной основе.

При подготовке результата предоставления услуги исполнитель руководствуется положениями пунктов 5.5.5, 5.7.2. и 5.9.1 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.

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

15.3. Направление ответа заявителю.

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

Ответ направляется заявителю простым письмом по почтовому адресу или по адресу электронной почты не позднее дня, следующего за днем фиксации в базе данных «ИТЗ» факта исполнения запроса.

В случае непосредственного получения ответа представителем заявителя подготовленный ответ выдаётся архивом при наличии у представителя документа, удостоверяющего личность, и доверенности, оформленной в установленном порядке. Представитель заявителя расписывается в получении ответа, указывая фамилию и дату получения на 2-ом экземпляре ответа, который остается в архиве. К этому экземпляру ответа прикрепляется доверенность с указанием на ней вида и номера документа, предъявленного представителем заявителя в качестве удостоверения личности.

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

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

при направлении по почтовому адресу – в реестре почтовых отправлений;  
при направлении факсимильной связью – распечаткой журнала отправлений;  
при направлении по адресу электронный почты – автоматически после отправки;

при получении представителем заявителя – росписью в получении на 2-ом экземпляре ответа.

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

#### 16. Порядок предоставления услуги в электронной форме.

В электронной форме, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, осуществляется:

- информирование заявителей о порядке предоставления услуги, составе и содержании 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.

Результат предоставления услуги не передается в электронной форме при наличии в подготовленном ответе конфиденциальных персональных данных, а также при необходимости наличия у заявителя юридически значимой архивной справки, оформленной надлежащим образом.

### **IV. Ответственность исполнителя.**

#### **Контроль за порядком предоставления услуги**

17. 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.

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

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

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

20. 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.

21. Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителя осуществляется путем получения оперативной информации от специалиста отдела предоставления архивной информации, ответственного за регистрацию запросов, по телефону, посредством электронной почты или при непосредственном обращении уполномоченного представителя заявителя.

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

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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).

26. 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.

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

---