



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

26 августа 2016
г. Орёл

№ 179

Об утверждении Административного регламента предоставления
Управлением культуры и архивного дела Орловской области государственной
услуги «Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе
документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных
документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий
архивных документов»

В соответствии с Федеральным законом от 22 октября 2004 года
№ 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», Законом Орловской
области от 6 июля 1999 года № 109-ОЗ «Об архивном деле в Орловской области»,
постановлением Правительства Орловской области от 18 июля 2016 года
№ 289 «Об утверждении реестра государственных услуг и государственных
контрольных и надзорных функций Орловской области» при ка зы в а ю :

1. Утвердить Административный регламент предоставления Управлением
культуры и архивного дела Орловской области государственной услуги
«Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе
документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных
документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий
архивных документов» (далее также – Административный регламент), согласно
приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



П. Георгиева

Косарев Сергей Михайлович
59-00-19

Внесено в реестр нормативных правовых актов
органов исполнительной государственной власти
специальной компетенции Орловской области
Дата 30 августа 2021 г., № 426/2021

Приложение к Приказу
Управления культуры и архивного дела
Орловской области

от 26.08. 2021 г. № 179

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Управлением культуры и архивного дела Орловской области
государственной услуги «Информационное обеспечение физических и
юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации
и других архивных документов, предоставление архивных справок, архивных
выписок и копий архивных документов»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения запросов физических и юридических лиц связанных с реализацией их законных прав и свобод, оформления в установленном порядке архивных справок, архивных выписок и архивных копий, определяет сроки и последовательность действий Управления культуры и архивного дела Орловской области (далее – Управление) при предоставлении государственной услуги «Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов» (далее – государственная услуга), порядок взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, организациями всех организационно-правовых форм и форм собственности.

Настоящий Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при ее предоставлении.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, организации, общественные объединения, государственные и негосударственные учреждения.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги и о ходе предоставления государственной услуги (далее – информация) заявитель обращается в Управление.

4. Информация предоставляется:

1) при личном контакте с заявителями;

2) с использованием средств телефонной, факсимильной и электронной связи, а также через государственную специализированную информационную систему «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <http://orel-region.ru>;

3) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ);

4) письменно в случае письменного обращения заявителя.

5. Должностное лицо Управления, осуществляющее предоставление информации, должно принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу обращения, в том числе с привлечением других должностных лиц Управления.

6. Должностные лица Управления предоставляют информацию по следующим вопросам:

1) об Управлении, включая информацию о месте нахождения Управления, графике работы, контактных телефонах;

2) о порядке предоставления государственной услуги и ходе предоставления государственной услуги;

3) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

4) о времени приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

5) о сроке предоставления государственной услуги;

6) об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

7) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

8) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц Управления.

7. Основными требованиями при предоставлении информации являются:

- 1) актуальность;
- 2) своевременность;
- 3) четкость и доступность в изложении информации;
- 4) полнота информации;
- 5) соответствие информации требованиям законодательства.

8. Предоставление информации по телефону осуществляется путем непосредственного общения по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностные лица Управления подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании Управления, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени и (если имеется) отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица Управления, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо Управления или же обратившемуся заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

9. Обращения заявителей (в том числе переданные при помощи факсимильной и электронной связи) о предоставлении информации рассматриваются должностными лицами Управления в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Регистрация обращений осуществляется в день поступления в Управление в журнале регистрации документов.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление в письменной форме.

10. Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Управления, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента предоставления государственной услуги, образец заполнения заявления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещаются на стендах в помещении по месту предоставления государственной услуги, в государственной специализированной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также на ЕПГУ.

11. В помещениях, предоставляющих государственную услугу, оборудуются информационные стенды. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиванием.

На информационном стенде, расположенном в помещении, Управления помимо информации, указанной в пункте 10 настоящего административного регламента, размещается следующая информация:

1) исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

2) схема размещения и режим приема заявителей;

3) номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) и должности соответствующих должностных лиц;

4) выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

5) перечень документов, направляемых заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;

6) формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

7) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

8) о порядке обжалования решений, действий или бездействия Управления, а также должностного лица Управления.

12. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

13. В государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <http://orel-region.ru> размещается следующая справочная информация:

место нахождения и график работы Управления, его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу;

справочные телефоны Управления, по которым осуществляется информирование о порядке предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

14. Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий

архивных документов.

Наименование исполнительного органа, предоставляющего
государственную услугу

15. Государственная услуга предоставляется Управлением.

Работу по организации предоставления архивной информации осуществляют государственные архивы Орловской области (далее – государственный архив), муниципальные архивы, расположенные на территории Орловской области (далее – муниципальные архивы), органы и организации при наличии у них архивных документов, необходимых для исполнения тематических запросов.

Описание результата предоставления государственной услуги

16. Результатом предоставления государственной услуги являются:

информационные письма;

архивные справки;

архивные выписки;

архивные копии;

тематические перечни;

тематические подборки копий архивных документов;

тематические обзоры архивных документов;

ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;

рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

17. Запросы, поступившие в Управление, в течение 15 дней со дня их регистрации передаются на непосредственное исполнение в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации.

18. При поступлении в Управление запросов заявителей, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, Управление в срок не превышающий 7 календарных дней запрашивает у заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

Сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, представляются уполномоченному лицу на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

19. Выдача (направление) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, осуществляется в течение 3 рабочих дней.

20. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

21. Предоставление государственной услуги регулируется:

Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 25 октября 2004 года, № 43, ст. 4169) (далее – Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ);

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 года № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

приказом Федерального архивного агентства от 2 марта 2020 года № 24 «Об утверждении Правил организации, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 21 мая 2020 года);

Законом Орловской области от 6 июля 1999 года № 109-ОЗ «Об архивном деле в Орловской области» («Орловская правда», № 42, 15 марта 2006 года);

постановлением Правительства Орловской области от 22 декабря 2014 года № 402 «Об утверждении Положения об Управлении культуры и архивного дела Орловской области» (государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», 12 декабря 2011 года);

22. Перечень вышеизложенных правовых актов подлежит размещению на Государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <http://www.orel-region.ru> и на ЕПГУ по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

23. Основанием для предоставления государственной услуги является запрос в Управление о предоставлении государственной услуги (запрос заявитель должен представить самостоятельно в целях получения государственной услуги).

Документом, подтверждающим полномочия представителя заявителя, является доверенность, оформленная и выданная в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

24. Запрос рассматривается и исполняется Управлением при наличии в запросе:

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

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

25. Документов (сведений), необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Орловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, не предусмотрено.

26. При предоставлении государственной услуги Управление не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ);

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

28. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

29. Государственная услуга не предоставляется в следующих случаях:

если запрос не поддается прочтению;

если ответ по существу указанной в запросе темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию);

если запрос касается темы (вопроса), в отношении которой пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (руководитель архива или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же архив);

если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц архива, а также членов их семей;

если у пользователя отсутствуют документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос (в случае, если не истек срок ограничения, установленный частью 3 статьи 25 Федерального закона от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ).

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

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

30. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

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

31. За предоставление государственной услуги государственная пошлина не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

32. Запросы социально-правового характера, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации, исполняются органами и организациями бесплатно.

33. Предоставление государственной услуги по организации исполнения тематических запросов Управление осуществляет бесплатно. Исполнение тематического запроса заявителя организуется государственными архивами или муниципальными архивами, органами и организациями в порядке оказания платных услуг (в том числе на основе договора) или безвозмездно. Сроки и стоимость работ по исполнению указанного запроса в предварительном порядке согласовываются с заявителем.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

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

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

35. Специалист Управления, ответственный за делопроизводство, осуществляет прием и регистрацию запроса в день его поступления в Управление в порядке, установленном соответствующим актом по делопроизводству.

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 каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

36. В случае личного обращения заявителя в Управление помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места

с использованием персональных компьютеров и копировальной техники и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, иметь письменные принадлежности (авторучки, бумагу) для подачи запроса о предоставлении услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений), стендами, на которых должна быть размещена информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты Управления, информация о предоставлении государственной услуги, текст настоящего регламента.

37. В Управлении обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности уполномоченного органа и государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в Управление и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории Управления в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью специалистов Управления, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Управление, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью специалистов Управления;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и возможности самостоятельного передвижения, по территории Управления;

содействие инвалиду при входе в Управление и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

обеспечение допуска в Управление собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;

оказание специалистами Управления иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

определение специалистов Управления, предоставляющих государственную услугу, прошедших обучение или инструктирование для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание необходимой инвалидам помощи при предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечивается:

оборудование на прилегающих к Управлению территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления государственной услуги.

Показатели доступности и качества государственной услуги

38. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

оказание государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации;

наличие полной, актуальной и достоверной информации о государственной услуге;

возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления государственной услуги.

39. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

предоставление государственной услуги в установленные настоящим регламентом сроки;

отсутствие очереди при приеме документов от заявителей (их представителей);

отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Управления.

40. Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ.

41. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

42. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме, отсутствуют.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур(действий)

Состав и последовательность административных процедур

43. Последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги посредством личного обращения либо почтового отправления включает следующие административные процедуры:

- 1) регистрация запросов заявителей и передача их на исполнение;
- 2) анализ тематики запросов;
- 3) направление запросов Управлением по запросам заявителей на исполнение по принадлежности и информирование заявителей о результатах рассмотрения их запросов;
- 4) подготовка и направление ответов заявителям.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

Регистрация запросов заявителей и передача их на исполнение

44. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса заявителя в Управление.

В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 29 настоящего Регламента, Управление отказывает в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и сообщает об этом заявителю, при наличии контактной информации заявителя, с указанием причин отказа.

45. Поступившие в Управление письменные запросы заявителей регистрируются в структурном подразделении Управления, обеспечивающем прием и регистрацию почтовой корреспонденции, представляются руководству Управления и передаются с резолюцией начальника Управления в профильное структурное подразделение в течение трех дней с момента поступления в установленном порядке.

46. При поступлении в Управление запроса по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. При поступлении по электронной почте запроса, не требующего последующих действий Управления по направлению его на исполнение в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации по принадлежности, ответ заявителю направляется уполномоченным сотрудником Управления по почте или по электронному адресу, указанному в запросе.

47. Результатом выполнения административной процедуры является передача запроса заявителя в профильное структурное подразделение Управления.

48. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Анализ тематики запросов

49. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса в профильное структурное подразделение Управления.

50. Руководитель профильного подразделения Управления обеспечивает оперативное рассмотрение запросов заявителей, доведение их до исполнителей.

51. Специалисты профильного структурного подразделения Управления осуществляют анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в Управлении архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения архивных документов, необходимых для исполнения запросов заявителей.

52. Управление письменно запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями в случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в государственных архивах, муниципальных архивах, органах и организациях, нечетко, неправильно сформулированного запроса.

53. Срок исполнения данной административной процедуры – 10 рабочих дней.

54. Результатом выполнения административной процедуры является определение:

1) правомочности получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;

2) степени полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;

3) местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

4) адресов конкретных государственных архивов, муниципальных архивов, органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя.

55. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Направление запросов управлением по запросам заявителей
на исполнение по принадлежности и информирование заявителей
о результатах рассмотрения их запросов

56. Основанием для начала административной процедуры является определение местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

57. По итогам анализа тематики поступившего запроса заявителя Управление подготавливает и направляет соответствующие запросы на исполнение по принадлежности.

58. Государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации, исполняющие полученные от Управления запросы, по итогам выявления запрашиваемых документов готовят информационные материалы (информационные письма, архивные справки, архивные выписки, архивные копии, тематические перечни, тематические обзоры архивных документов), ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации, которые направляются непосредственно в адрес заявителя.

В случае необходимости Управление может запрашивать у государственных архивов, муниципальных архивов, органов и организаций – исполнителей запросов Управления копии ответов о результатах рассмотрения запросов заявителей.

59. Срок исполнения данной административной процедуры – 2 рабочих дня.

60. Результатом административной процедуры является направление соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

61. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Подготовка и направление ответов заявителям

62. Основанием для начала административной процедуры является направление запроса заявителя на исполнение по принадлежности в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

63. Управление письменно уведомляет заявителя о результатах рассмотрения и (или) направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

64. По итогам анализа запроса заявителя Управление:

дает мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

направляет информацию о месте(ах) хранения интересующих документов; при отсутствии запрашиваемых сведений в государственных архивах, муниципальных архивах, органах и организациях информирует об этом автора запроса и, при возможности, дает рекомендации по их дальнейшему поиску.

65. Результатом административной процедуры является направление ответа заявителю. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если дан

ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

66. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

67. Основанием для начала административной процедуры является представление (направление) заявителем запроса об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

68. Работник Управления, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 3 рабочих дней с даты регистрации соответствующего запроса.

69. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

70. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего запроса. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

71. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, работник Управления письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего запроса. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

72. Результатом административной процедуры является направление ответа заявителю.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и принятием решений ответственными должностными лицами

73. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административным регламентом, осуществляется начальником Управления.

74. Текущий контроль осуществляется путем проведения ежедневных проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Орловской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

75. По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных административным регламентом, и принятием в ходе ее предоставления решений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

76. Контроль за полнотой и качеством предоставления должностными лицами Управления государственной услуги осуществляется комиссией, формируемой из должностных лиц Управления, не участвующих в предоставлении государственной услуги, в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления.

Срок проведения проверки порядка предоставления государственной услуги и оформления акта по результатам проведения проверки составляет не более 30 календарных дней со дня начала проверки. Днем начала проверки является день подписания начальником Управления приказа о назначении проверки.

77. Внеплановые проверки осуществляются по решению начальника Управления в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Управления.

В случае поступления жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления начальником Управления в целях организации и проведения внеплановой проверки за порядком предоставления государственной услуги принимается решение (в форме распоряжения)

о назначении проверки в течение 20 календарных дней со дня поступления жалобы.

78. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Управления.

79. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

80. Обязанность соблюдения положений настоящего административного регламента закрепляется в должностных регламентах должностных лиц Управления.

81. При выявлении нарушений прав граждан в связи с несоблюдением требований настоящего административного регламента при выполнении административных процедур (действий) виновные в нарушении должностные лица Управления привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

82. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем информирования Управления о фактах:

1) нарушения прав и законных интересов граждан, их объединений и организаций решением, действием (бездействием) Управления, его должностных лиц;

2) нарушения положений административного регламента или иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

3) некорректного поведения должностных лиц Управления, нарушения правил служебной этики при предоставлении государственной услуги.

83. Информацию, указанную в пункте 82 Административного регламента, граждане, их объединения и организации могут сообщить по телефонам Управления.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного учреждения, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

84. Заявитель имеет право на обжалование решения и действия (бездействие) Управления, руководителя Управления, должностного лица Управления в досудебном (внесудебном) порядке.

85. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями или их представителями (далее – заинтересованные лица) являются решения и действия (бездействие) Управления, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области, принимаемые (совершаемые) в рамках предоставления государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

87. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, должностного лица Управления решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица Управления;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, должностного лица Управления.

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

Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

88. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление либо в многофункциональный центр, либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) начальника (заместителя начальника) Управления подаются в Правительство Орловской области. Жалобы

на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Орловской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

89. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, начальника (заместителя начальника) Управления, должностного лица Управления может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Портала Орловской области, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

90. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

92. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце 4 пункта 91 административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

93. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце 4 пункта 91 административного регламента,

даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

94. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя – физического лица (наименование заявителя – юридического лица), направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия заявителя – физического лица (наименование заявителя – юридического лица) и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

Если текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб вправе принимать решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется заявитель, направивший жалобу.

95. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

96. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) на официальном сайте данных государственного органа в информационно телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

97. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в соответствии с пунктом 88 административного регламента.

98. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 87 административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

99. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

- 1) на стендах, расположенных в Управлении;
- 2) на ЕПГУ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

100. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

101. Ответ на жалобу не дается в случаях и порядке, установленных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления Управлением культуры
и архивного дела Орловской области
государственной услуги «Информационное
обеспечение физических и юридических лиц на
основе документов Архивного фонда Российской
Федерации и других архивных документов,
предоставление архивных справок, архивных
выписок и копий архивных документов»

Блок-схема
предоставления Управлением культуры и архивного дела Орловской области
государственной услуги ««Информационное обеспечение физических и юридических
лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других
архивных документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий
архивных документов»

