



СЛУЖБА ПО ДЕЛАМ АРХИВОВ
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПРИКАЗ

28 сентября 2023 г.

№ 92-0

г.Салехард

Проведена государственная регистрация нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 29 сентября 2023 года
Регистрационный № 323

**О внесении изменений в некоторые приказы службы по делам архивов
Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления
государственных услуг**

Приказываю:

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в некоторые приказы службы по делам архивов Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг.

Руководитель службы
по делам архивов
Ямало-Ненецкого автономного округа

Т.К. Конева

Утверждены
приказом службы по делам архивов
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 28 сентября 2023 года № 92-0

ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в некоторые приказы службы по делам архивов
Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления
государственных услуг

1. В Административном регламенте службы по делам архивов Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Об утверждении Административного регламента службы по делам архивов Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Организация исполнения государственными архивами субъектов Российской Федерации запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации», утвержденном приказом службы по делам архивов Ямало-Ненецкого автономного округа от 17 января 2019 года № 8-О:

1.1. в пункте 3:

1.1.1. в подпункте 3.1:

1.1.1.1. абзац первый дополнить словами «и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ)»;

1.1.1.2. абзац третий дополнить словами «, на едином официальном интернет-портале сети МФЦ (<http://www.mfc.yanao.ru>) (далее - официальный портал МФЦ)»;

1.1.2. подпункт 3.2 изложить в следующей редакции:

«3.2. справочная информация размещается и актуализируется уполномоченным органом на стендах в помещении уполномоченного органа, официальном сайте, официальном портале МФЦ и Едином портале.

Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее - постановление Правительства Российской Федерации № 1376);»;

1.1.3. в подпункте 3.3:

1.1.3.1. абзац второй после слова «подразделений» дополнить словами «, МФЦ»;

1.1.3.2. абзац третий после слов «уполномоченного органа» дополнить словом «, МФЦ»;

1.1.3.3. абзац четвертый дополнить словами «и официального портала МФЦ»;

1.1.4. абзац третий подпункта 3.4 дополнить словами «или МФЦ»;

1.1.5. в подпункте 3.5:

1.1.5.1. абзац первый изложить в следующей редакции:

«3.5. при ответах на телефонные звонки и обращения заявителей, представителя заявителя лично в приемные часы специалисты уполномоченного органа, или работники МФЦ, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченного органа или МФЦ, фамилии, имени, отчества и должности специалиста или работника МФЦ, принявшего телефонный звонок.»;

1.1.5.2. абзац второй после слов «уполномоченного органа» дополнить словами «или работника МФЦ»;

1.1.5.3. абзац четвертый после слов «уполномоченного органа» дополнить словами «или работник МФЦ»;

1.1.6. в подпункте 3.6:

1.1.6.1. абзац второй после слов «уполномоченного органа» дополнить словами «или работник МФЦ»;

1.1.6.2. дополнить абзацем следующего содержания:

«В целях обеспечения равного доступа к получению необходимой информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте, официальном портале МФЦ располагается версия для людей с ограниченными возможностями зрения.»;

1.2. пункт 5 дополнить абзацем следующего содержания:

«МФЦ согласно соглашению о взаимодействии осуществляет прием заявлений, уведомлений и документов заявителей, для последующего направления в уполномоченный орган, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии.»;

1.3. пункт 9 дополнить словами «и официальном портале МФЦ»;

1.4. в пункте 10 после слов «уполномоченный орган» дополнить словами «или МФЦ»;

1.5. в пункте 11:

1.5.1. абзац второй изложить в следующей редакции:

«- лично или через законного представителя в уполномоченном органе или МФЦ»;

1.5.2. абзац третий признать утратившим силу;

1.6. абзац пятый подпункта 13.3 пункта 13 после слов «уполномоченного органа» дополнить словами «работника МФЦ»;

1.7. дополнить пунктом 13-1 следующего содержания:

«13-1. Заявителем, при оформлении заявления о предоставлении государственной услуги, вне зависимости от способа подачи такого заявления, может быть выбран канал взаимодействия с уполномоченным органом для получения результата государственной услуги:

- личное получение в уполномоченном органе;
- заказное письмо по почтовому адресу, указанному в запросе;
- направить на адрес электронной почты;
- личное получение в МФЦ;
- в личный кабинет на Едином портале (при наличии технической возможности).

Уведомления о ходе предоставления государственной услуги по выбору заявителя направляются на электронную почту заявителя или посредством смс-информирования по номеру телефона заявителя.»;

1.8. абзац первый пункта 22 дополнить словами «или МФЦ»;

1.9. в таблице:

1.9.1. пункт 7 изложить в следующей редакции:

«

7. Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме)			
7.1.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме)	да/нет	да
7.2.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом МФЦ по выбору заявителя, представителя заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	да
7.3.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ	да/нет	нет

»;

1.9.2. пункт 8 дополнить подпунктом 8.2 следующего содержания:

«

8.2.	Возможность выбора заявителем, представителем заявителя канала взаимодействия для получения информации о ходе предоставления государственной услуги вне зависимости от канала обращения за предоставлением государственной услуги	да/нет	да
------	---	--------	----

»;

1.10. дополнить пунктом 25-1, 25-2 следующего содержания:

«25-1. Заявителям, представителям заявителя вне зависимости от канала взаимодействия при обращении за предоставлением государственной услуги обеспечивается возможность предоставления обратной связи о предоставлении государственной услуги посредством: оставления отзыва в размещенной в месте предоставления государственной услуги книге обращений; обращения в уполномоченный орган устно (лично или по телефону), на бумажном носителе лично или направить заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, в форме электронного документа через официальный сайт посредством Платформы обратной связи на Едином портале, либо электронного письма, направленного на адрес электронной почты gkuga@sda.yanao.ru.

Уполномоченный орган обязан уведомить заявителя, представителя заявителя о результатах рассмотрения полученной от заявителя, представителя заявителя информации (предложений), оставленной на Едином портале, в случае проставления заявителем оценки ниже 3 баллов и при наличии комментария к ней, содержащего замечания и/или предложения, устно (лично или по телефону, указанному в запросе либо уведомлении о предоставлении государственной услуги) либо в электронном виде на адрес электронной почты заявителя, представителя заявителя, указанный в запросе или уведомлении о предоставлении государственной услуги в срок, не позднее 30 календарных дней с даты размещения заявителем.

25-2. Служба проводит оптимизацию процесса предоставления государственной услуги не реже одного раза в пять лет, за исключением государственных услуг, обращения за предоставлением которых в течение указанного периода не поступали, путем проведения анализа клиентского пути, актуализации клиентских сегментов и их типовых потребностей и применения

предложений заявителей, представителей заявителей, поступающих по каналам обратной связи.»;

1.11. в разделе III:

1.11.1. пункт 26 дополнить подпунктом 26.5 следующего содержания:

«26.5. порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в МФЦ.»;

1.11.2. пункт 27 признать утратившим силу;

1.11.3. абзац третий пункта 45 изложить в следующей редакции:

«Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется в срок, не превышающий 3 рабочих дня по выбору заявителя, представителя заявителя на адрес электронной почты, на почтовый адрес или посредством Единого портала (при наличии технической возможности).»;

1.11.4. дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в МФЦ

45-1. МФЦ осуществляет:

45-1.1. информирование заявителей, представителей заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей, представителей заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

45-1.2. прием, проверку полноты представленных документов и регистрацию запроса и документов необходимых для предоставления государственной услуги;

45-1.3. выдачу результата государственной услуги на бумажном носителе, в случае указания заявителем данного способа получения в запросе о предоставлении государственной услуги;

45-1.4. выдачу заявителю, представителю заявителя результата государственной услуги на бумажном носителе, подтверждающем содержание электронных документов, направленных уполномоченным органом в МФЦ по результатам предоставления государственной услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем уполномоченного органа (при реализации технической возможности).

45-2. В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

45-3. Информирование заявителя, представителя заявителя МФЦ осуществляется в соответствии постановлением Правительства Российской Федерации № 1376.

45-4. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя, представителя заявителя в МФЦ.

45-5. Работник МФЦ, в обязанности которого входит принятие и регистрация документов:

45-5.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

45-5.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя);

45-5.3. осуществляет регистрацию представленных документов;

45-5.4. сообщает заявителю, представителю заявителя номер и дату регистрации запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

45-6. Порядок и сроки передачи МФЦ в уполномоченный орган документов определяются соглашением о взаимодействии.

45-7. Результатом административной процедуры является прием и регистрация запроса и документов для оказания государственной услуги.

45-8. При наличии в запросе о предоставлении государственной услуги указания о выдаче результатов предоставления государственной услуги через МФЦ, уполномоченный орган передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю, представителю заявителя способом, и в сроки, указанные в соглашении о взаимодействии.

45-9. Прием заявителей, представителя заявителя для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очереди при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи.

45-10. Работник МФЦ осуществляет следующие действия:

45-10.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

45-10.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя);

45-10.3. выдает результат государственной услуги на бумажном носителе, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

45-10.4. распечатывает результат предоставления государственной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе (при реализации технической возможности) и заверяет его в установленном МФЦ порядке;

45-10.5. запрашивает согласие заявителя, представителя заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.

45-11. Результатом административной процедуры является выдача результата государственной услуги.»;

1.12. в наименовании раздела V слова «и его должностных лиц» заменить словами «, МФЦ, а также их должностных лиц, работников»;

1.13. в пункте 50 слова «и его должностных лиц» заменить словами «, МФЦ, а также их должностных лиц, работников»;

1.14. пункт 51 изложить в следующей редакции:

«51. Жалоба заявителя, представителя заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в службу, МФЦ в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, представителя заявителя, или в электронном виде.

В случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ, жалоба подается в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее - департамент) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя либо в электронном виде.»;

1.15. пункт 53 изложить в следующей редакции:

«53. Жалоба, содержащая неточное наименование уполномоченного органа, МФЦ, должностного лица, работника МФЦ решения и действия (бездействие)

которого обжалуются, не препятствующее установлению уполномоченного органа, МФЦ, должностного лица, подлежит обязательному рассмотрению.»;

1.16. в пункте 55:

1.16.1. абзац первый признать утратившим силу;

1.16.2. абзац второй пункта 55 изложить в следующей редакции:

«Время приема жалоб совпадает с временем работы службы, МФЦ, департамента.»;

1.17. пункт 56 изложить в следующей редакции:

«56. При реализации технической возможности жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

56.1. официального сайта и сайта службы (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа), официального портала МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, должностных лиц МФЦ);

56.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, должностных лиц МФЦ);

56.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги уполномоченным органом и его должностными лицами (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ).»;

1.18. пункт 58 дополнить абзацами следующего содержания:

«В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) должностного лица МФЦ, жалоба подается руководителю этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, жалоба подается в департамент.»;

1.19. пункт 59 изложить в следующей редакции:

«59. В случае если жалоба подана заявителем, представителем заявителя в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 58 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в орган, уполномоченный на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя, представителя заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, уполномоченный на ее рассмотрение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.»;

1.20. в пункте 62 после слов «в службе» дополнить словами «, МФЦ, департаменте»;

1.21. в пункте 64:

1.21.1. абзац первый изложить в следующей редакции:

«64. Служба, МФЦ, департамент обеспечивают.»;

1.21.2. подпункт 64.2 изложить в следующей редакции:

«64.2. информирование заявителей, представителей заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, МФЦ и должностных лиц, работников МФЦ, посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте и сайте службы, на Едином портале, официальном портале МФЦ»;

1.21.3. в подпункте 64.3 слова «и его должностных лиц» заменить словами «, МФЦ, должностных лиц, работников МФЦ»;

1.21.4. дополнить подпунктом 64.4 следующего содержания:

«64.4. заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результата рассмотрения жалоб.»;

1.22. в пункте 66:

1.22.1. в абзаце первом слово «службой» заменить словами «законодательством Российской Федерации»;

1.22.2. в абзаце втором слово «его» заменить на «, МФЦ»;

1.23. в пункте 67:

1.23.1. абзац первый изложить в следующей редакции:

«67. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.»;

1.23.2. в абзаце втором слово «служба» заменить словами «уполномоченный орган, МФЦ»;

1.24. в пункте 69 слово «службой» заменить словами «уполномоченным органом, МФЦ»;

1.25. в пункте 71:

1.25.1. подпункт 71.1 изложить в следующей редакции:

«71.1. наименование службы, МФЦ, департамента, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе»;

1.25.2. в подпункте 71.2 после слов «должностном лице» дополнить словами «, работнике МФЦ, уполномоченном органе, МФЦ»;

1.25.3. в подпункте 71.3 после слов «(последнее – при наличии)» дополнить словами «заявителя, представителя заявителя»;

1.26. в пункте 72 слово «службы» исключить;

1.27. в пункте 73 после слова «Служба» дополнить словами «, МФЦ, департамент»;

1.28. в пункте 74 после слова «Служба» дополнить словами «, МФЦ, департамент»;

1.29. в пункте 75 после слова «Служба» дополнить словами «, МФЦ, департамент»;

2. В Административном регламенте службы по делам архивов Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Проставление апостиля на подлежащих вывозу за пределы Российской Федерации архивных справок, архивных выписках и архивных копиях, подготовленных государственными, муниципальными архивами и иными органами и организациями, расположенными на территории Ямало-Ненецкого автономного округа», утвержденном приказом службы по делам архивов Ямало-Ненецкого автономного округа от 17 января 2019 года № 9-О:

2.1. в пункте 3:

2.1.1. в абзаце пятом подпункта 3.1 слова «и государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (www.pgu-yaamal.ru) (далее - Региональный портал)» исключить;

2.1.2. в абзаце третьем подпункта 3.2 слова «и Региональном портале» исключить;

2.1.3. в абзаце четвертом подпункта 3.4 слова «Регионального портала и» исключить;

2.1.4. подпункт 3.6 дополнить абзацем следующего содержания:

«В целях обеспечения равного доступа к получению необходимой информации о порядке предоставления государственной услуги на сайте службы располагается версия для людей с ограниченными возможностями зрения.»;

2.2. в пункте 9 слова «и Региональном портале» исключить;

2.3. дополнить пунктом 13-1 следующего содержания:

«13-1 Заявителем, при оформлении заявления, вне зависимости от способа подачи такого заявления, может быть выбран канал взаимодействия со службой для получения результата государственной услуги:

- личное получение в службе;
- заказное письмо по почтовому адресу, указанному в запросе.

Уведомления о ходе предоставления государственной услуги по выбору заявителя направляются на электронную почту заявителя или посредством смс-информирования по номеру телефона заявителя.»;

2.4. пункт 18 дополнить абзацем следующего содержания:

«При отказе в предоставлении государственной услуги служба обязана уведомить заявителя об основаниях такого отказа с разъяснением в понятной и доступной форме причин, послуживших основанием для отказа.»;

2.5. в абзаце третьем пункта 20 слова «и Региональном портале» исключить;

2.6. в таблице:

2.6.1. в подпункте 2.1 пункта 2 графы 2 слова «и Региональном портале» исключить;

2.6.2. пункт 8 дополнить подпунктом 8.2 следующего содержания:

8.2.	Возможность выбора заявителем канала взаимодействия для получения информации о ходе предоставления государственной услуги вне зависимости от канала обращения за предоставлением государственной услуги	да/нет	да
------	---	--------	----

»;

2.7. дополнить пунктом 27-1 следующего содержания:

«27-1. Для получения обратной связи о предоставлении государственной услуги вне зависимости от канала взаимодействия заявителя при обращении за предоставлением государственной услуги, заявитель может оставить отзыв в размещенной в месте предоставления государственной услуги книге обращений; обратиться в службу устно (лично или по телефону); на бумажном носителе лично или направить заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении; в форме электронного документа через официальный сайт посредством Платформы обратной связи на Едином портале, либо электронного письма направленного на адрес электронной почты sda@yanao.ru.

Служба обязана уведомить заявителя о результатах рассмотрения полученной от заявителя информации (предложений), оставленной на Едином

портале, в случае проставления заявителем оценки ниже 3 баллов и при наличии комментария к ней, содержащего замечания и/или предложения, устно (лично или по телефону, указанному в заявлении либо уведомлении о предоставлении государственной услуги) либо в электронном виде на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении или уведомлении о предоставлении государственной услуги в срок, не позднее 30 календарных дней с даты размещения заявителем.

Служба проводит оптимизацию процесса предоставления государственной услуги не реже одного раза в пять лет, за исключением государственных услуг, обращения за предоставлением которых в течение указанного периода не поступали, путем проведения анализа клиентского пути, актуализации клиентских сегментов и их типовых потребностей и применения предложений заявителей, поступающих по каналам обратной связи.»;

2.8. в подпункте 60.2 пункта 60 слова «и Региональном портале» исключить.