



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЧАНОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.11.2013 № 1324-па

Об утверждении Правил предоставления администрацией Чановского района Новосибирской области услуги «Выполнение социально-правовых и тематических запросов юридических и физических лиц»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 06.10.2003 года № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Чановского района Новосибирской области, Положением об отделе архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области, утвержденным Главой Чановского района Новосибирской области, администрация Чановского района Новосибирской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления администрацией Чановского района Новосибирской области услуги «Выполнение социально-правовых и тематических запросов юридических и физических лиц».

2. Отделу архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области обеспечить предоставление услуги в соответствии с указанными Правилами.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Ю.В. Зимнякова.

Глава Чановского района  
Новосибирской области

В.И. Губер

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением администрации  
Чановского района  
Новосибирской области  
от 25.11.2013 № 1324-па

**ПРАВИЛА**  
**предоставления администрацией Чановского района Новосибирской области**  
**услуги «Выполнение социально-правовых и тематических запросов**  
**юридических и физических лиц»**

**I. Общие положения**

1. Правила предоставления администрацией Чановского района Новосибирской области услуги «Выполнение социально-правовых и тематических запросов юридических и физических лиц» (далее – Правила) разработаны в целях повышения эффективности и качества предоставления услуги и регулируют отношения между юридическими или физическими лицами, обратившимися с запросом, и администрацией Чановского района Новосибирской области (через структурное подразделение - отдел архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области) при предоставлении услуги.

2. В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

отдел архивной службы – структурное подразделение администрации Чановского района Новосибирской области, осуществляющее хранение, комплектование, учет и использование архивных документов (далее ОАС);

архивная справка – документ архива, составленный на бланке архива, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

архивная выписка – документ архива, составленный на бланке архива, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

архивная копия – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке;

архивный документ – материальный носитель с зафиксированной на нем информацией, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и подлежит хранению в силу значимости указанного носителя и информации для граждан, общества и государства;

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 – систематические 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;

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

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

3. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

Указ Президента Российской Федерации «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» от 31.12.1993 № 2334;

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 Чановского района Новосибирской области;

Положение об отделе архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области.

4. Заявителями при предоставлении услуги являются:

– российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

– организации Российской Федерации и иностранных государств.

При предоставлении услуги по запросам, поступившим из-за рубежа, Администрация Чановского района Новосибирской области (через структурное подразделение администрации Чановского района Новосибирской области - отдел архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области)

осуществляет взаимодействие с управлением государственной архивной службы Новосибирской области (далее – управление ГАС НСО), Министерством иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД России), Федеральным архивным агентством.

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

### **5. Наименование услуги:**

Выполнение социально - правовых и тематических запросов юридических и физических лиц (далее – услуга).

### **6. Наименование органа, предоставляющего услугу:**

Администрация Чановского района Новосибирской области (через структурное подразделение администрации Чановского района Новосибирской области - ОАС администрации Чановского района Новосибирской области).

Место нахождения отдела архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области и его почтовый адрес: ул. Советская, 118, р.п. Чаны Новосибирской области.

График работы отдела архивной службы администрации Чановского района Новосибирской области:

понедельник - четверг: 8.45–18.00;

пятница: 9.00–17.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Справочный телефон/факс: (383 67) 21-975

Адрес электронной почты: chany-arhiv@mail.ru

7. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, заявитель может получить непосредственно в помещении ОАС при личном обращении, по телефону, посредством обычной почтовой связи или электронной почты.

При непосредственном обращении заявителя, а также по телефону (383 67) 21-975 специалисты ОАС обязаны дать исчерпывающую информацию по следующим вопросам предоставления услуги:

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

По письменным обращениям информация направляется в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения, простым почтовым отправлением в адрес заявителя, проживающего в Российской Федерации, государстве – участнике Содружества Независимых Государств (СНГ), или в адрес МИД России – для направления её заявителю, проживающему в ином иностранном государстве.

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

Информация о месте нахождения и графике работы ОАС, почтовом адресе, адресе электронной почты, контактном телефоне, странице ОАС на официальном сайте администрации Чановского района Новосибирской области размещается:

- на официальном сайте администрации Чановского района Новосибирской области в сети Интернет [www.chany.nso.ru](http://www.chany.nso.ru);

- на информационном стенде в здании администрации Чановского района Новосибирской области у кабинета ОАС;

Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

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

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

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

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

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

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- 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.

Вход в помещение ОАС оборудуется вывеской, содержащей наименование и режим работы ОАС.

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

## 9. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Основанием для предоставления услуги является поступивший в адрес ОАС письменный запрос заявителя, оформленный на бумаге и направленный по почте, факсимильной связью или предоставленный непосредственно в ОАС, запрос, оформленный в цифровом виде посредством электронной почты, электронный запрос Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Новосибирской области, полученный по специальному электронному каналу, а также запрос, полученный через филиал государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» Чановского района (далее ГАУ НСО «МФЦ»).

Социально-правовой запрос должен содержать следующие реквизиты:

а) наименование структурного подразделения и должностного лица, которому они адресованы;

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

в) почтовый и/или электронный адрес заявителя;

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

в запросе о стаже работы (службы) – название, ведомственная подчиненность и адрес органа, организации, время работы (службы), должность (профессия, специальность, конкретный вид выполняемой работы);

в запросе о подтверждении размера заработной платы – название, ведомственная подчиненность и адрес органа, организации, должность (профессия, специальность, конкретный вид выполняемой работы), период работы (службы), за который требуется подтвердить размер заработной платы;

в запросе о подтверждении факта награждения государственными и ведомственными наградами – название награды, дата награждения, решением какого органа произведено, место работы (службы) в период награждения, название органа, организации, представивших к награде, их ведомственная подчиненность;

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

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

Тематический запрос должен содержать следующие реквизиты:

а) наименование структурного подразделения и 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);

д) суть запроса и хронологию запрашиваемой информации, изложенных в произвольной форме, с максимально точными и полными сведениями для организации архивного поиска (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.

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

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

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

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

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

3) не поддающийся прочтению текст запроса;

4) содержание ненормативной лексики и оскорбительных высказываний в запросе.

12. Срок предоставления услуги.

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

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

Срок исполнения запроса по документам ОАС с оформлением архивной справки, архивной выписки, архивной копии, тематического обзора архивных документов, тематического перечня архивных документов или уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений не должен превышать 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях начальник отдела архивной службы

имеет право продлить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителя.

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

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

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

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

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

14. Результатами предоставления услуги являются:

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

15. Показателями доступности и качества услуги являются:

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



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

Информацию о ходе предоставления услуги заявитель может получить от специалистов ОАС по телефону или при непосредственном обращении, а также посредством электронной почты.

### **III. Порядок предоставления услуги**

16. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Организация предоставления услуги включает в себя следующие действия:

а) анализ тематики поступившего запроса, регистрация запроса и передача его на исполнение;

б) поиск необходимых сведений в архивных документах, находящихся на хранении, и оформление результата предоставления услуги;

в) направление ответа заявителю.

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

Поступивший по почте, факсимильной связи, специальному электронному каналу, от курьерской службы, в ходе консультативного приема заявителя запрос, рассматривается начальником отдела, который осуществляет предварительный 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 ОАС, либо когда решение содержащихся в запросе вопросов не входит в компетенцию ОАС.

По итогам анализа тематики поступившего запроса осуществляется:

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 документам в сфере архивного дела.

После анализа тематики запрос передается на регистрацию.

Регистрацию запроса социально-правового характера осуществляет ведущий специалист (или специалист 1 разряда) ОАС, который фиксирует на запросе и в базе данных «Автоматизированный контроль исполнения запросов» (далее – база данных «АКИЗ») дату регистрации, регистрационный номер запроса и исполнителя.

Регистрацию запроса тематического характера осуществляет ведущий специалист (или специалист 1 разряда) отдела, который фиксирует на запросе и в базе данных «Исполнение тематических запросов» (далее – база данных «ИТЗ») дату регистрации, регистрационный номер запроса и исполнителя.

После регистрации запрос передается специалисту ОАС (далее – исполнителю) для поиска необходимых сведений в архивных документах, находящихся на хранении и оформления результата предоставления услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

При подготовке результата предоставления услуги исполнитель руководствуется положениями пунктов 5.5.5, 5.7.2, 5.9, 5.9.1, 5.10. Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденных приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19, Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера (СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД от 20.03.2012 № 250)

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

Оформленный результат предоставления услуги социально-правового характера исполнитель размещает в электронной форме в соответствующем разделе базы данных «АКИЗ», тематического характера в соответствующем разделе базы данных «ИТЗ» и направляет на бумажном носителе на подпись начальнику ОАС.

### 16.3. Направление ответа заявителю.

В день получения оформленного на бумажном носителе ответа заявителю (результата предоставления услуги) исполнитель проставляет в базе данных «АКИЗ», «ИТЗ» (в зависимости от вида запроса) отметку об исполнении запроса и способа его направления заявителю.

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

Периодичность распечатывания электронных журналов регистрации социально-правовых запросов БД «АКИЗ», тематических запросов БД «ИТЗ» (в зависимости от вида запроса) определяется ведущим специалистом (или специалистом 1 разряда) по мере регистрации запросов.

При личном обращении в отдел архивной службы ответ может быть выдан заявителю при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, либо доверенному лицу заявителя при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель ответа расписывается в журнале регистрации социально-правовых запросов, журнале регистрации тематических запросов (в зависимости от вида запроса), с указанием фамилии и даты получения.

Направление по почте или выдачу ответа заявителю осуществляет ведущий специалист (или специалист 1 разряда) ОАС.

Ответ, подготовленный в процессе межведомственного взаимодействия направляется в Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации (государственное учреждение) по Новосибирской области через специальный электронный канал ведущим специалистом (или специалистом 1 разряда) ОАС.

Ответ, подготовленный в процессе взаимодействия с ГАУ НСО «МФЦ» направляется в учреждение через курьерскую службу.

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

при направлении по почте – проставлением соответствующей отметки в базе данных «АКИЗ», «ИТЗ» (в зависимости от вида запроса);

при получении лично (либо через доверенное лицо) – росписью в получении в журнале регистрации социально-правовых запросов, журнале регистрации тематических запросов (в зависимости от вида запроса);

при передаче через специальный электронный канал в порядке межведомственного взаимодействия – автоматически после отправки;

при передаче курьерской службе ГАУ НСО «МФЦ» - росписью курьера в описи документов.

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

17. Порядок предоставления услуги в электронной форме.

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

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

- информирование заявителей о порядке предоставления услуги, составе фондов;

- оформление заявителем запроса посредством электронной почты и терминала государственных услуг (за защищённость информации, полученной через общедоступные электронные каналы, ОАС ответственности не несёт);

- регистрация запроса;

- получение заявителем оперативной информации о ходе исполнения запроса;

- извещение заявителя о недостаточности сведений, изложенных в запросе для организации его исполнения.

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

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

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

18. Ответственность за полноту использованных документов и материалов несут исполнитель, начальник ОАС.

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 ОАС, заместитель главы администрации Чановского района Новосибирской области, курирующий данное направление.

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

20. Текущий контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет начальник ОАС.

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

21. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение текущего контроля 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 ОАС.

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.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в случае поступления жалобы (претензии) заявителя. Для проведения внеплановой проверки постановлением администрации Чановского района, под руководством заместителя главы администрации Чановского района Новосибирской области, курирующего данное направление, формируется комиссия, в состав которой включаются начальник, специалисты отдела архивной службы, а при необходимости представители управления ГАС НСО (по согласованию).

Результаты проверки и принятые меры доводятся до сведения заявителя.

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

22. Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителя осуществляется путем получения оперативной информации от ведущего специалиста (или специалиста 1 разряда) ОАС, по телефону или при непосредственном обращении.

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

23. Действия (бездействие) и решения должностных лиц ОАС, 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, муниципальными правовыми актами Главы Чановского района Новосибирской области, администрации Чановского района 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, муниципальными правовыми актами Главы Чановского района Новосибирской области, администрации Чановского района Новосибирской области для предоставления услуги;

5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новосибирской области, муниципальными правовыми актами Главы Чановского района Новосибирской области, администрации Чановского района Новосибирской области для предоставления услуги;

б) отказ отдела архивной службы, должностных лиц ОАС в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

24. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации Чановского района Новосибирской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование муниципального 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) отдела архивной службы, должностных лиц отдела;

4) личную подпись (за исключением жалобы, поданной в форме электронного документа) и дату.

25. Излагая в жалобе доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела архивной службы, должностных лиц ОАС, заявитель имеет право в целях подтверждения доводов затребовать копии архивных документов, на основании которых ему был подготовлен ответ.

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

начальнику отдела архивной службы (на действия и решения специалистов отдела);

заместителю главы администрации, курирующему данное направление (на действия и решения начальника ОАС);

Главе Чановского района (на действия и решения заместителя главы администрации, курирующего данное направление).

27. Жалоба, поступившая в ОАС, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ОАС, или должностного лица ОАС, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ОАС, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

29. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Ответ на жалобу не дается, если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявитель уведомляется о недопустимости злоупотребления своим правом;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в ОАС или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

30. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы начальником ОАС, или решение ими не было принято, то заявитель вправе обратиться к заместителю главы администрации, курирующему работу ОАС, Главе Чановского района Новосибирской области или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

---