

КУВО «Государственный архив  
Воронежской области  
документов по личному составу»

УТВЕРЖДЕН  
приказом руководителя  
КУВО «Государственный архив  
Воронежской области  
документов по личному составу»  
от «27» февраля 2020 г. № 18-О

**Порядок КУВО «ГАВОДЛС» по предоставлению услуги  
«Предоставление пользователю архивными документами оформленных  
в установленном порядке архивных справок или копий архивных  
документов, связанных с социальной защитой граждан,  
предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение  
льгот и компенсаций в соответствии с законодательством  
Российской Федерации»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

### 1.1. Описание Услуги.

Предметом регулирования настоящего порядка являются правоотношения, возникающие в процессе предоставления пользователю архивными документами оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – исполнение запросов социально-правового характера) казенным учреждением Воронежской области «Государственный архив Воронежской области документов по личному составу» (далее – КУВО «ГАВОДЛС») в соответствии с имеющимся перечнем фондов (предприятий, организаций), документы которых поступили на хранение в архив.

### 1.2. Описание заявителей – получателей Услуги.

Заявителями могут быть:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- органы государственной власти, местного самоуправления;
- организации и общественные объединения;

- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации или их уполномоченные представители, наделенные заявителями полномочиями выступать от их имени, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **1.3. Информация о правах заявителей.**

Заявитель имеет право обратиться в архив, в том числе в электронной форме, за получением архивной информации, справок социально-правового характера, архивных выписок, копий архивных документов, сведений информационных баз данных. А также на обжалование в установленном законом порядке действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления услуги.

### **1.4. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах учреждения, предоставляющего Услугу.**

Местонахождение КУВО «ГАВОДЛС» и почтовый адрес для направления документов:

Острогожская ул., д. 83, г. Воронеж, 394052.

График работы учреждения: понедельник – пятница: 09.30 – 17.00,  
перерыв: 12.00 – 12.30

последняя пятница месяца – санитарный день, суббота, воскресенье – выходные дни.

График приема посетителей:

вторник, четверг: 10.00 – 12.00 и 13.00 – 17.00,

среда – день выдачи подготовленных справок: 13.00 – 17.00

Телефоны: 236 - 72 - 27; 236 - 39 - 52.

Электронный адрес: [gavodls@govvrn.ru](mailto:gavodls@govvrn.ru)

Адрес сайта: <http://www.arsvo.ru>

### **1.5. Порядок информирования о предоставлении Услуги.**

Информацию о местонахождении и графиках работы КУВО «ГАВОДЛС» можно получить по справочным телефонам, на официальном сайте и по электронной почте.

Информацию о порядке предоставления услуги, можно получить:

- непосредственно у сотрудников в КУВО «ГАВОДЛС»;

- по телефонам;

- электронной почте;
- посредством размещения соответствующей информации на Интернет-ресурсах Управления делами Воронежской области, Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области;
- посредством размещения информации на стенде в месте предоставления услуги.

Состав информации о предоставляемой услуге, подлежащей обязательному размещению на стендах:

- сведения об учреждении, предоставляющем услугу;
- правовые основания предоставления услуги;
- общие сведения об услуге;
- последовательность действий при предоставлении услуги;
- бланк запроса, подаваемого заявителем в связи с предоставлением услуги;
- образец заполнения бланка запроса;
- сведения о результате, сроках и месте предоставления услуги;
- сведения об основаниях для отказа в предоставлении услуги;
- сведения о консультациях по вопросам предоставления услуги.

Информация о предоставлении Услуги размещается и актуализируется по мере внесения изменений в законодательство, регулирующее предоставление услуги.

Информирование по телефону осуществляется ответственными сотрудниками КУВО «ГАВОДЛС» в соответствии с графиком работы.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственный сотрудник подробно, четко и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование при личном обращении осуществляется ответственными сотрудниками на рабочем месте в соответствии с графиком работы.

Сведения о ходе предоставления услуги, можно получить по электронной почте и по телефонам ответственных исполнителей:

236 - 72 - 27; 236 - 39 - 52.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.**

### **2.1. Наименование Услуги.**

Предоставление пользователю архивными документами оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **2.2. Наименование учреждения.**

Казенное учреждение Воронежской области «Государственный архив Воронежской области документов по личному составу».

### **2.3. Результат предоставления Услуги.**

Результатом оказания (исполнения) Услуги является:

- 1) архивная справка;
- 2) архивная выписка;
- 3) архивная копия;
- 4) информационное письмо:

- об отсутствии в архивных документах КУВО «ГАВОДЛС» запрашиваемых сведений;

- об отсутствии в архиве документов, интересующих заявителя;

- об отсутствии в КУВО «ГАВОДЛС» архивных документов, необходимых для исполнения запроса, т.е. ответ, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса.

В случае документально подтвержденных фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения, КУВО «ГАВОДЛС» предоставляет информацию по данному вопросу со ссылкой на учетные документы архива;

- уведомление о направлении запроса в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы или рекомендация, куда следует направить запрос.

#### **2.4. Срок предоставления Услуги.**

Принятый к исполнению запрос социально-правового характера исполняется бесплатно в соответствии с установленными сроками в порядке очередности по дате регистрации обращения заявителя.

Срок исполнения запроса не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса. С разрешения руководителя госархива этот срок может быть при необходимости продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

На запрос, требующий выявления информации, не содержащейся в документах архива, в течение 5 дней с момента его регистрации заявителю направляется информационное письмо об отсутствии в архиве документов, интересующих заявителя и дается соответствующая рекомендация, куда следует направить запрос или запрос направляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые сведения, с уведомлением об этом заявителя.

#### **2.5. Правовые основания для оказания Услуги.**

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (Российская газета, 1993, 25 декабря);
- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);
- Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74; № 3, ст. 367; № 36, ст. 3636);

- Приказом 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», зарегистрированным Министерством юстиции Российской Федерации 6 марта 2007 г., регистрационный № 9059 (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 20);
- Приказом Министерства культуры России от 31 марта 2015 г. № 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» (зарегистрировано в Министерстве Российской Федерации 7 сентября 2015 г., регистрационный № 38830);
- Уставом Воронежской области, принятым Воронежской областной Думой 25 мая и обнародованным 7 июня 2006 года («Коммуна», 2006, 10 июня);
- Законом Воронежской области от 30.03.2009 №12-ОЗ «О регулировании отдельных отношений в сфере архивного дела на территории Воронежской области» (Собрание законодательства Воронежской области, 2009, № 3, ст.72).;
- Уставом казенного учреждения Воронежской области «Государственный архив Воронежской области документов по личному составу», утверждённым приказом архивного отдела Воронежской области 01.06.2011 г. № 34-О.

## **2.6. Специфика использования конфиденциальных персональных данных.**

Исполнение запросов социально-правового характера связано с использованием информации архивных документов, составляющей персональные данные человека. Часть этой информации является конфиденциальной и относится к информации ограниченного доступа. Соблюдение конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен федеральными законами, **является обязательным.**

Согласно п. 3. ст. 25 ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" "ограничение на доступ к архивным документам, содержащим сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности, устанавливается на срок 75 лет со дня создания указанных документов". Данное ограничение может быть отменено до истечения указанного срока с письменного разрешения гражданина, а после его смерти с письменного разрешения наследников данного гражданина, только в отношении информации, касающейся данного гражданина.

**Правом получить конфиденциальные персональные данные до истечения периода ограниченного доступа к документам по личному составу** обладает: субъект персональных данных (человек, информация о котором содержится в документе), если это не противоречит законодательству Российской Федерации, после смерти субъекта персональных данных – его наследники (при наличии свидетельства о смерти субъекта информации); доверенные лица субъекта персональных данных, его наследников (при наличии нотариально заверенных доверенностей).

При отсутствии у пользователя права на доступ к документам по личному составу, ему может быть предоставлена только общедоступная информация из этих документов, доступ к которой не ограничен.

**Правом получить конфиденциальные персональные данные в качестве ответа на официальный мотивированный письменный запрос,** в котором указываются цель получения информации и форма ее использования обладают также сотрудники: организаций - фондообразователей и их правопреемников; органов государственной власти, государственных органов и организаций, органов местного самоуправления; судов, органов прокуратуры, органов предварительного следствия, органов дознания (по делам, находящимся в их производстве). Доступ к делам, документам по личному составу предоставляется в пределах исполнения ими своих служебных обязанностей, в соответствии с предоставленными полномочиями.

## **2.7. Формы обращения для получения Услуги.**

Заявители могут подать социально-правовой запрос: при личном обращении в архив, в виде письма по почте, по электронной почте, через единый портал и региональные порталы государственных и муниципальных

услуг, по электронным каналам связи в рамках межведомственного взаимодействия, через сайт архивного учреждения.

## **2.8. Перечень параметров, указываемых гражданами при подаче заявления (запроса).**

Основанием для предоставления услуги является запрос заявителя в письменной форме или в форме электронного документа.

К исполнению принимаются только запросы, написанные на русском языке.

Запрос рассматривается и исполняется архивом, если в нем указаны:

- наименование юридического лица на бланке организации, для граждан – фамилия, имя и отчество, число, месяц и год рождения;
- тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- почтовый (регистрации и проживания) и/или электронный адреса заявителя;
- личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

Заявителю рекомендуется приложить к запросу документы или их копии (документ, удостоверяющий его личность и трудовая книжка), а также указать иные сведения, позволяющие осуществить поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

В заявлениях (запросах) для подтверждения факта работы (учебы) обязательно указывается название организации в период работы (учебы), структурное подразделение (цех, отдел и т.д.), должность.

В заявлениях (запросах) для подтверждения размера заработной платы, льготного стажа работы обязательно указывать название организации, период, название структурных подразделений (цехов, отделов и т.д.), смену фамилии, наличие декретных отпусков (даты рождения детей).

В заявлениях (запросах) для подтверждения факта награждения указывается вид награды, название организации представившей к награде, годы работы в ней, год награждения.

### **2.8.1. Перечень документов, предоставляемых при подаче заявления от имени третьих лиц.**

Лицами, выступающими от имени третьих лиц для получения информации, содержащей сведения о личной и семейной тайне гражданина,

его частной жизни, а также сведений, создающих угрозу его безопасности, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации:

- доверенность, удостоверенная в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, подтверждающая право представлять интересы доверителя;

- копии документов, подтверждающих родство с гражданином, в отношении которого запрашиваются сведения при предъявлении документов, удостоверяющих личность, а также документов, подтверждающих право наследования при наличии свидетельства о смерти субъекта персональных данных.

## **2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.**

Запрос может быть не принят к исполнению, если:

- запрос не содержит наименования юридического лица, для гражданина – фамилии, имени, отчества; почтового и/или электронного адреса заявителя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации;

- запрос не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну;

- в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и в присланном повторном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- в нем содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного и/или частного лица, а также членов его семьи.

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, является отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

Письмо архива с информацией о том, что запрос не принят к исполнению направляется заявителю в течение 5 дней с момента регистрации запроса.

## **2.10. Отдельные категории граждан, которым Услуга предоставляется в ускоренном порядке.**

В ускоренном порядке рассматриваются социально-правовые запросы граждан:

- достигших 80-летнего возраста;
- участников Великой Отечественной войны и региональных военных конфликтов;
- удостоенных звания Герой Советского Союза, Герой России, Герой Социалистического труда и лиц, приравненных к ним;
- принимавших участие в ликвидации последствий Чернобыльской аварии;
- по медицинским показателям при наличии медицинского заключения;
- в связи с утратой кормильца;
- для оформления инвалидности при досрочном выходе на пенсию;
- инвалидам I – III групп.

А также запросы граждан для предоставления сведений в Центр занятости населения.

## **2.11. Сведения об оплате Услуги.**

Запросы социально-правового характера исполняются архивом на безвозмездной основе. Услуга предоставляется бесплатно.

## **2.12. Требования к месту предоставления услуги.**

Здание (помещение), в котором предоставляется услуга должно располагаться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) от остановок общественного транспорта.

На территории, прилегающей к указанному зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об органе, предоставляющем услугу:

- наименование,
- место нахождения,
- режим приема заявителей.

Вход в здание и помещение для приема заявлений должен иметь беспрепятственный доступ для посетителей госархива.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями), количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки, иметь место для письма и размещения документов.

Кабинет приема заявителей оборудуется информационными стендами, содержащими:

- формы запроса, образцы заполнения запроса;
- режим работы;
- телефонные номера, адрес электронной почты, адрес официального сайта;
- адреса федеральных и региональных архивов, адреса муниципальных архивов Воронежской области;
- список фондов, находящихся на хранении в архиве.

Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

### **2.13. Показатели доступности и качества Услуги.**

Оценка качества и доступности Услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности граждан о порядке предоставления Услуги;
- возможность выбора заявителем способа обращения за получением Услуги;
- количество жалоб от граждан о нарушениях порядка предоставления Услуги.

Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Показателями доступности предоставления услуги являются возможность подачи запроса, получения необходимой информации, в том числе посредством почтовых отправлений, электронной почты без взаимодействия заявителя с должностными лицами, ответственными сотрудниками и исполнителями.

Информацию о ходе предоставления услуги, можно получить, по электронной почте и по телефонам ответственных исполнителей.

Показателями качества предоставления услуги являются соблюдение сроков ее предоставления, отсутствие незаконных и необоснованных отказов в ее предоставлении, своевременный ответ заявителю, содержащий результат предоставления услуги.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ.**

#### **3.1. Последовательность действий при предоставлении Услуги.**

Предоставление Услуги включает следующие этапы работы:

- консультирование заявителя;
- прием и регистрация запроса;
- проверка на повторяемость;
- поступление запроса в профильное структурное подразделение, его рассмотрение и передача исполнителю;
- сбор информации для ответа (изучение НСА и описей, определение фондов и дел для просмотра, просмотр документов, выявление запрашиваемых сведений);
- подготовка ответа (написание и оформление архивной справки или отрицательного ответа);
- направление ответа заявителю.

#### **3.2. Сведения о консультировании.**

Консультирование, предваряющее составление/отправление запроса, может осуществляться при личном общении, по телефону, почте, электронной почте, по электронным каналам связи в рамках межведомственного взаимодействия.

Консультирование заявителя при личном обращении или по телефону проводит сотрудник, который ведет прием граждан или руководитель профильного структурного подразделения – начальник отдела использования документов по личному составу, а также по телефону сотрудник в приемной руководителя. Время для консультирования заявителя составляет 20 минут.

Консультирование заявителя, обратившегося письменно, осуществляет, руководитель профильного структурного подразделения или сотрудник профильного структурного подразделения под контролем его руководителя. Письменный ответ заявителю, обратившемуся за консультацией в

письменном виде, должен быть подготовлен в течение 5 дней со дня регистрации запроса.

### **3.3. Прием и регистрация запроса.**

Основанием для начала предоставления услуги является запрос заявителя, поступивший в письменной форме или в форме электронного документа. Форма запроса представлена в Приложении №1 к порядку оказания услуг.

Все поступившие запросы подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в КУВО «ГАВОДЛС», после чего передаются на рассмотрение в профильное структурное подразделение.

**3.3.1. При личном обращении в госархив** заявитель заполняет заявление (запрос) для наведения архивной справки по документальным материалам КУВО «ГАВОДЛС» и предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В заявлении (запросе) указывается:

- фамилия в настоящее время, имя, отчество (при наличии);
- дата рождения (число, месяц, год);
- фамилия во время работы в запрашиваемом учреждении;
- адрес прописки и адрес фактического проживания (в случае если письменный ответ должен быть направлен в адрес фактического проживания);
- телефон (мобильный, домашний, рабочий);
- название запрашиваемого учреждения;
- наименование запроса (о трудовом стаже, о стаже, дающем право на досрочное пенсионное обеспечение, о заработной плате, о переименовании предприятия, о предоставлении копий приказов, личной карточки формы Т-2, о награждении знаками «Победитель социалистического соревнования», «Ударник пятилетки» и т.д., а также об отсутствии документов в архиве);
- хронологические рамки запрашиваемой информации;
- название цеха, отдела, в котором трудился заявитель, профессии;
- вариант получения ответа (лично или по почте);
- женщины, запрашивающие сведения о заработной плате и льготном стаже за период работы, во время которого находились в отпуске по уходу за

ребенком, дополнительно сообщают данные о датах рождения детей и периодах нахождения в отпусках по уходу за детьми;

- дата подачи заявления, личная подпись.

К заявлению прикладываются копии: трудовой книжки, паспорта заявителя, доверенности (если заявитель и субъект информации – разные лица).

Заявителю на руки выдается талон, где указан адрес КУВО «ГАВОДЛС», телефоны, приемные дни и часы, Ф. И. О. заявителя, дата подачи запроса, дата получения ответа, вид запроса, предприятие, запрашиваемый период.

**3.3.2. При поступлении запроса заявителя в форме электронного документа с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса, ему направляется уведомление о приеме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятый к рассмотрению, в форме электронного документа запрос распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.**

#### **3.4. Проверка запроса на повторяемость.**

Повторным считается запрос, поступивший от одного и того же лица или организации по одному и тому же вопросу, если:

- заявитель не удовлетворен направленным ему ответом;
- не получил ответ в установленный срок и вновь послал тот же запрос.

Не считаются повторными запросы одного и того же лица, но по разным вопросам и от разных заявителей по одному и тому же вопросу.

Запрос проверяется на повторяемость за 5 лет.

#### **3.5. Поступление запроса в профильное структурное подразделение, его рассмотрение и передача исполнителю.**

При поступлении запроса в профильное структурное подразделение дальнейшую работу с ним до передачи непосредственному исполнителю, проводит руководитель этого структурного подразделения.

На этом этапе, выполняется:

- проверка правомочности получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

- определение степени полноты сведений, содержащихся в запросе;
- относится ли запрос к составу хранящихся в КУВО «ГАВОДЛС» архивных документов;
- определение местонахождения архивных документов для исполнения запроса;
- выявление конкретных органов и организаций, их местонахождение, адрес, куда следует рекомендовать или перенаправить запрос на исполнение по принадлежности в случае отсутствия в архиве запрашиваемой информации и др.

После завершения этой работы, руководитель профильного структурного подразделения назначает непосредственного исполнителя, информация о котором вносится в Базу данных.

Срок выполнения административной процедуры – в течение 1 дня. Данный срок включается в 30-дневный срок исполнения запроса.

### **3.6. Сбор информации для ответа.**

Информация, необходимая для исполнения запросов социально-правового характера, содержится в документах официального происхождения, образовавшихся в процессе документирования жизнедеятельности человека как гражданина общества. В их числе: многочисленные виды документов, отражающие сведения о трудовой деятельности, официальных заслугах перед обществом и государством, другие факты биографии человека, которые определяют его право на соответствующее государственное социальное обеспечение.

Основанием для оказания Услуги исполнителем является запрос заявителя.

Исполнитель осуществляет анализ тематики поступившего запроса, определение круга поиска архивных документов, необходимых для предоставления услуги, с учетом имеющегося научно-справочного аппарата и информационного материала.

Сбор информации для ответа предполагает работу с печатными справочниками, научно-справочным аппаратом архива для выявления фондов и дел, содержащих запрашиваемую информацию: путеводителями, указателями, картотеками, описями и др.

### **3.7. Подготовка ответа в адрес заявителя, удовлетворяющего требованиям поступившего запроса.**

Ответы на запросы подразделяются на положительные, в которых запрашиваемые сведения или часть сведений подтверждаются имеющимися в архиве документами (архивная справка, архивная копия и архивная выписка) и отрицательные, в котором запрашиваемые сведения не могут быть подтверждены архивом по той или иной причине.

Ответ на запрос заявителя дается на государственном языке Российской Федерации.

Архивная справка и архивная выписка составляются с обозначением названия информационного документа «Архивная справка», «Архивная выписка».

**3.7.1. Архивная справка** составляется на бланке архива и содержит документную информацию о предмете запроса. Архивная справка составляется на основании документов (подлинников, заверенных копий), хранящихся в архиве.

В архивной справке текст дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов.

Несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках (*«так в документе», «так в тексте оригинала»*).

В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места (*«так в тексте оригинала», «в тексте неразборчиво»*).

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка.

В конце архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номеров листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта или события.

В архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть пронумерованы, скреплены и заверены печатью КУВО «ГАВОДЛС».

Архивная справка, предназначенная для использования на территории Российской Федерации, подписывается руководителем КУВО «ГАВОДЛС», и заверяется печатью.

При необходимости к архивной справке прилагаются копии архивных документов или выписки из них, подтверждающие сведения, изложенные в архивной справке.

При исполнении повторного запроса или составлении по просьбе заявителя архивной справки, аналогичной ранее выданной, КУВО «ГАВОДЛС» проверяет соответствие сведений, включенных в эту справку, тем, которые имеются в архивных документах, и в случае обнаружения дополнительных сведений включает их в повторно выдаваемую архивную справку.

**3.7.2. Архивная выписка** составляется на бланке архива и дословно воспроизводит часть текста архивного документа.

В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием. В "Основании" к тексту архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов использованного архивного документа.

В "Примечании" к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами. Например: *(в тексте неразборчиво)* или *(так в документе)*.

Аутентичность архивной выписки удостоверяется подписью руководителя КУВО «ГАВОДЛС» и гербовой печатью архива.

**3.7.3. Архивная копия** дословно воспроизводит текст архивного документа. На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Для свидетельствования соответствия копии документа подлиннику документа и придания ему юридической силы на месте скрепления заверяются гербовой печатью КУВО «ГАВОДЛС» и подписями его руководителя и уполномоченного должностного лица.

При копировании архивных документов по требованию заявителя, содержащиеся в них персональные данные, сведения конфиденциального характера в отношении третьих лиц обезличиваются.

Копирование подлинников документов по личному составу может быть ограничено в случае неудовлетворительного физического состояния документов.

**3.7.4. Информационное письмо** заявителю составляется при отсутствии в архиве документов, необходимых для исполнения запроса социально-правового характера, и информации об их местонахождении, в случае пересылки запроса в профильную организацию. В письме указываются причины, по которым запрашиваемые сведения не были выявлены, и, по возможности, предлагается алгоритм дальнейшего поиска.

При отсутствии в КУВО «ГАВОДЛС» архивных документов, необходимых для исполнения запроса, на бланке КУВО «ГАВОДЛС» составляется ответ, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса. В исключительных случаях по просьбе заявителя (например, для предоставления в суд) на такое информационное письмо проставляется гербовая печать архива. Если документально подтверждены факты утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения, в информационном письме конкретно указываются причины отсутствия запрашиваемой информации со ссылкой на учетные документы архива.

### **3.8. Форма и сроки направления ответа.**

Результат предоставления услуги заявителю – подготовленный по запросу заявителя документ, содержащий все необходимые реквизиты

(основания, подписи, печати) выдается заявителю лично под расписку при предъявлении удостоверяющего личность документа, либо доверенному лицу при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке на руки или отправляется по почте простыми письмами. Ответы на запросы Пенсионного фонда Воронежской области направляются по защищенному каналу связи VipNet в рамках межведомственного взаимодействия.

Предоставление архивных справок заявителям по электронной почте не предусмотрено. Возможно направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме в виде отсканированной копии архивной справки (по просьбе заявителя), если в ней не содержится информация, являющаяся конфиденциальной и относящаяся к информации ограниченного доступа. Сканы документов не заверяются.

Получатель архивной справки, архивной выписки и архивной копии в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в КУВО «ГАВОДЛС» расписывается на втором экземпляре справки или на обороте сопроводительного письма к ним, которые вместе с запросом откладываются на хранение, указывая дату их получения.

В случае, когда заявитель по каким-либо причинам не получил на руки архивный документ в установленный ему срок, то архив вправе направить подготовленный документ по почте простым письмом.

Архивная справка, архивная выписка и архивная копия, предназначенные для направления в государства – участники СНГ, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, высылаются непосредственно в адреса заявителей.

Архивные справки, архивные копии и архивные выписки, предназначенные для направления в государства, не являющиеся участниками СНГ, заверяются проставлением и заполнением специального штампа – "апостиля". Апостиль проставляет уполномоченный орган в сфере архивного дела на территории Воронежской области и направляет ответ, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, вместе с запросами (анкетами, личными заявлениями и т.п.) в консульский департамент МИД РФ.

Срок выполнения административной процедуры – направление (вручение) результата предоставления услуги заявителю (по почте или при

личном обращении) – в течение 1 дня и не позднее установленного срока исполнения запроса.

#### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.

##### 4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений порядка оказания услуги.

Контроль за соблюдением и исполнением порядка оказания услуги является двухуровневым.

Контроль на уровне КУВО «ГАВОДЛС» (первый уровень) за соблюдением и исполнением ответственными лицами порядка оказания Услуги осуществляет руководитель госархива, предоставляющего Услугу.

**Текущий контроль за исполнением запросов социально-правового характера** осуществляется руководителем профильного структурного подразделения путем проверок соблюдения и исполнения сотрудниками порядка и сроков исполнения запросов социально-правового характера, а также качества оформления ответов на запросы заявителей.

**Контроль за полнотой и качеством исполнения запросов социально-правового характера** включает в себя проведение проверок; выявление и устранение нарушений прав заявителей; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц архива.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения запросов социально-правового характера формируется комиссия, в состав которой включаются высококвалифицированные специалисты архива.

Контроль на уровне Управления делами Воронежской области (второй уровень) осуществляется по данным статистических отчетов, а также в процессе проведения плановых и внеплановых проверок.

##### 4.2. Порядок проведения проверок.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы архива) и внеплановыми. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

Заявители вправе обратиться лично или направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа с просьбой о

проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Воронежской области, положений порядка оказания услуги, устанавливающих требования к предоставлению услуги, полноты и качества предоставления услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением запросов социально-правового характера (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

В ходе проверки устанавливаются соответствие точного изложения сведений, имеющихся в документах, оформление архивных справок и сроки исполнения. Осуществляется выборочный анализ исполнения запросов с просмотром документов. Проверяющие могут потребовать от исполнителя показать дела, на основании которых был подготовлен ответ. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются замечания, сделанные в ходе проверки, в том числе отмечаются недостатки в оформлении и в содержании ответа на запрос с точки зрения полноты и достоверности данных, и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение допустивших нарушения лиц к ответственности.

#### **4.3. Ответственность должностных лиц.**

Должностные лица госархива за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, несут дисциплинарную, административную и уголовную ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Руководитель госархива, предоставляющего Услугу, несет ответственность за качество предоставления Услуги.

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

#### **5.1. Сведения об обжаловании.**

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке, на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном порядке.

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, нормативными правовыми актами Воронежской области для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области для предоставления услуги у заявителя;

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

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

7) отказ госархива, предоставляющего услугу, должностного лица госархива, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## **5.2. Направление жалобы заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

Жалоба подается в орган, предоставляющий Услугу в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействия) должностных лиц у руководителя КУВО «ГАВОДЛС».

Жалоба должна содержать:

1) наименование КУВО «ГАВОДЛС», Ф.И.О. и/или должность должностного лица КУВО «ГАВОДЛС», решения и действия (бездействие) которых 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) КУВО «ГАВОДЛС», должностного лица КУВО «ГАВОДЛС»;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) КУВО «ГАВОДЛС», должностного лица КУВО «ГАВОДЛС». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5) личная подпись и дата.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Жалобы на решения, принятые руководителем КУВО «ГАВОДЛС», подаются в уполномоченный орган в сфере архивного дела на территории Воронежской области – управление делами Воронежской области.

### **5.3. Сроки рассмотрения жалобы.**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступившая жалоба.

Оснований для отказа в рассмотрении, либо приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

Письменная жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях руководитель архива вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

В случае обжалования отказа КУВО «ГАВОДЛС», должностного лица КУВО «ГАВОДЛС» 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.

#### **5.4. Результат рассмотрения жалобы.**

По результатам рассмотрения жалобы КУВО «ГАВОДЛС» принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

#### **5.5. Ответ на жалобу не дается, когда:**

- в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи. При этом необходимо сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель архива, иное уполномоченное на то 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 данный архивный орган, и уведомить об этом заявителя.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, жалоба может быть направлена в соответствующие государственные органы по надзору за соблюдением законодательства по защите прав граждан.

Вх. № \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

**Заявление (запрос)**

для оформления архивной справки по документальным материалам  
КУВО «Государственный архив Воронежской области документов по личному  
составу»

1. **Фамилия** (в настоящее время) \_\_\_\_\_2. **Имя** \_\_\_\_\_ 3. **Отчество** \_\_\_\_\_4. **Дата рождения:** число \_\_\_\_\_ месяц \_\_\_\_\_ год \_\_\_\_\_5. **Фамилия** (во время работы в запрашиваемом учреждении) \_\_\_\_\_6. **Паспортные данные заявителя** (по доверенности указать ФИО) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(паспорт: серия, номер, кем выдан, дата выдачи)

\_\_\_\_\_

7. **Адрес прописки** \_\_\_\_\_8. **Контактные телефоны** \_\_\_\_\_9. **Способ получения:** по почте или при личном посещении (нужное подчеркнуть)10. **Запрашиваемая информация** (название учреждения, характер справки, период работы):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. **Дополнительная информация:** \_\_\_\_\_

(наличие декретных отпусков для женщин)

**Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением российского законодательства о персональных данных. Заполняя данную анкету, Вы даете согласие на обработку персональных данных.**

Дата \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_